

	Название	Стр
1.	Предисловие	2
2.	Общие положения	2
3.	Термины и определения	2
4.	Цели и задачи	2
5.	Концепция клиентоориентированной политики	3
6.	Организационно-нормативное обеспечение	3
7.	Инфраструктура очного обслуживания	3
8.	Требования к сотрудникам Поставщика	4
9.	Деловой этикет при обслуживании Клиентов	4
10.	Деловой этикет при телефонных переговорах	5
11.	Этика деловой переписки	5
12.	Внутренний этикет	5
13.	Внешний вид сотрудника при очном обслуживании Клиентов	6
14.	Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами	6
15.	Ключевые критерии оценки качества взаимодействия	6
16.	Организация клиентского сервиса	6
17.	Принципы урегулирования конфликтов	7
18.	Заочное обслуживание	7
19.	Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи (Контакт-центр)	7
20.	Порядок заочного обслуживания Клиентов (Заказчиков) посредством почтовой переписки	8
21.	Интерактивное обслуживание	8
22.	Система автоинформирования	8
23.	Гарантии соблюдения требований к системам автоинформирования	8
24.	Требования к организации системы интерактивного обслуживания	9
25.	Обслуживание жалоб и претензий	9
26.	Организация обратной связи с Клиентами (Заказчиками)	9
27.	Информационное обеспечение Клиентов (Заказчиков)	9
28.	Порядок рассмотрения претензий Клиентов (Заказчиков)	10
29.	Критерии качества обслуживания и контроль и мониторинг качества обслуживания Клиентов (Заказчиков)	11
30.	Требования к водителю и ответственность за нарушения	12
31.	Требования к транспортному средству и ответственность за нарушение	13
32.	Требования к порядку оказания услуг и ответственность за нарушение	14
33.	Действия при ДТП и ответственность за нарушение	15
34.	Решение конфликтных ситуаций с Клиентом и ответственность за нарушение	15
35.	Иные договорённости	15
36.	Требования к процессам взаимодействий, определения и ответственность за нарушения	16
37.	Часы работы	16
38.	Ответ на телефонный звонок Заказчика/работа Call центра Поставщика (24/7)	16
39.	Обработка информационных запросов и заявок на бронирование	16
40.	Исполнение обязательств Поставщика в части оказания услуг по трансферу Клиентов (перевозка, транспортировка, доставка и пр.) в соответствии с подтвержденной Заявкой	17
41.	Уведомление Заказчика обо всех инцидентах, фактах неоказания или ненадлежащего оказания услуг, а также рекламациях, полученных напрямую от Клиента Заказчика	18
42.	Предоставление Заказчику полной или достоверной информации о действующем тарифе, в том числе, но не ограничиваясь спец.тарифами Клиентов Заказчика, а также о политике штрафных санкций в отношении порядка предоставления услуг	18
43.	Своевременное перечисление денежных средств в требуемом объеме конечному поставщику (в случае привлечения для оказания услуг субподрядчиков)	19
44.	Предоставление услуг в границах согласованного лимита ценообразования	19
45.	Предоставление информации об особенностях оказания услуг Поставщиком (конечными поставщиками)	19
46.	Порядок работы с рекламациями	19
47.	Предоставление реестров, содержащих полную и достоверную информацию	20
48.	Ответственность Поставщика за предоставление Клиентам Заказчика закрывающих документов	20
49.	Предоставление счетов	20
50.	Обеспечение бесперебойной работы онлайн системы и XML-шлюза (Далее в совокупности и по отдельности – «Система»)	21
51.	Обеспечение надлежащего заказа услуг	24

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Любой бизнес существует и развивается только благодаря своим клиентам. Чем больше клиентов удовлетворены качеством работы и обслуживания, тем больше шансов на успех у всей компании. В условиях конкуренции клиентов можно привлечь только безупречным сервисным обслуживанием.

Стандарт качества обслуживания (далее по тексту также - SLA) - это правила очного, заочного, онлайн обращения, переписки с Клиентами, Заказчиком и конечным поставщиком и способов контроля исполнения услуг. Эти правила должны гарантировать потребителям услуг, что взаимодействия будут обеспечиваться на высшем уровне, запросы будут обрабатываться своевременно и будет гарантирована реакция на запрос. Стандарт качества обслуживания гарантирует компетентность услуг, предоставляемых компанией Поставщиком.

### 1. Общие положения.

- 1.1. Настоящий стандарт качества обслуживания является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с Клиентами, Заказчиками и конечными Поставщиками при оказании автотранспортных услуг, предоставляемых Обществом с ограниченной ответственностью «Альбатрос Бизнес Как Трансфер», обладающим статусом гарантирующего поставщика.
- 1.2. Стандарт предназначен для применения всеми сотрудниками Поставщика.
- 1.3. Стандарт распространяется на взаимоотношения с потребителями услуг - физическими лицами; юридическими лицами, в том числе индивидуальными предпринимателями.
- 1.4. В Стандарте учтены требования нормативно-правовых актов: Гражданский кодекс Российской Федерации; Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»; Федеральный Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»; Межгосударственный стандарт ГОСТ 30335-95 / ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996г. № 164); Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28 июля 2003 г. № 253-ст); ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь; ГОСТ 30594-97. Услуги транспортные. Пассажирыские перевозки. Номенклатура показателей качества.

### 2. Термины и определения

- 2.1. Заказчик – юридическое лицо, Индивидуальный предприниматель или физическое лицо заключившее договорные отношения с Поставщиком на оказание автотранспортных услуг по России и за рубежом.
- 2.2. Оператор (менеджер) Заказчика - сотрудник Заказчика, осуществляющий непосредственное взаимодействие с Поставщиком и уполномоченный решать вопросы, связанные с исполнением Договора в рамках своей компетенции;
- 2.3. Поставщик: ООО «Альбатрос Бизнес Кар Трансфер» - организация, непосредственно осуществляющая бронирование автотранспортных услуг для Заказчика и его Клиентов посредством привлечения субпоставщиков (конечных поставщиков) как на территории Российской Федерации, так и за её пределами.
- 2.4. Конечный поставщик – юридическое или физическое лицо, находящееся в договорных отношениях с Поставщиком, которое непосредственно осуществляет оказание соответствующего вида услуг для Клиентов как на территории Российской Федерации, так и за ее пределами.
- 2.5. Клиенты – сотрудники клиентов Заказчика или иные лица, указанные Заказчиком в качестве потребителей автотранспортных услуг, оказываемых Поставщиком.
- 2.6. Автоинформатор - техническая система автоматического оповещения большого числа абонентов в целях доведения до них типовой информации.
- 2.7. Бэк-офис – подразделения Поставщика, на которые возложены задачи, непосредственно не связанные с личным обслуживанием клиентов, включающих в себя: рассмотрение и обработку обращений клиентов, поступающих через фронт-офис; оформление договоров и приложений к ним; организация исполнения заявок и др.
- 2.8. Веб-сайты Поставщика – адреса в сети интернет, объединённые под одним доменным именем [www.albatroc.com](http://www.albatroc.com); [www.my.albatroc.com](http://www.my.albatroc.com); [www.rent.albatroc.com](http://www.rent.albatroc.com); [www.corp.albatroc.com](http://www.corp.albatroc.com); [www.bus.albatroc.com](http://www.bus.albatroc.com)
- 2.9. Претензия – направленное Клиентом или Заказчиком в адрес Поставщика или должностного лица Поставщика письменное или устное заявление о нарушении прав или интересов Клиента.
- 2.10. Заочное обслуживание - обслуживание Заказчика без личного контакта с операторами Поставщика, в том числе по телефону, почте или через сети Интернет. Заочное обслуживание осуществляют Контактный центр Поставщика и/или сотрудник Поставщика, в компетенции которого находится вопрос.
- 2.11. Интерактивное обслуживание – заочное обслуживание Заказчика с использованием сети Интернет.
- 2.12. Обратная связь - интерактивная приемная для Заказчика на веб-сайтах Поставщика в виде открывающихся онлайн форм для написания запросов.
- 2.13. Контакт-центр (Call-центр) - совокупность оборудования, программного обеспечения, операторов Поставщика, процессов для обеспечения обслуживания потребителей по телефону.
- 2.14. Обращение - направленное Заказчиком в адрес Поставщика или должностного лица Поставщика письменное или устное предложение, заявление, жалоба или запрос на предоставление информации.
- 2.15. Офис обслуживания клиентов – офис, предназначенный для прямого приема Заказчиков по вопросам взаимодействия.
- 2.16. Очное обслуживание - обслуживание Заказчика посредством личного контакта с сотрудниками Поставщика
- 2.17. Фронт-офис – функциональный офис Поставщика или конечного поставщика, осуществляющий непосредственный контакт с Клиентами в очной или заочной форме.
- 2.18. Этикет – совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс коммуникации между людьми.
- 2.19. Short Message Service (СМС) – текстовые сообщения, использующиеся для коммуникации и обмена информацией, распространяются посредством мобильной телефонии и через Интернет.

### 3. Цели и задачи

- 3.1. Целью настоящего Стандарта является установление норм и правил взаимодействия Поставщика с Клиентами, Заказчиками, операторами Заказчика и конечными Поставщиками, и выработки единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия для повышения удовлетворенности качеством обслуживания всех сторон.
- 3.2. Повышение удовлетворенности качеством обслуживания достигается в результате: экономии времени и усилий по решению вопросов, возможности предоставления одновременно несколько видов услуг; сокращения времени на обслуживание; создания комфортных условий и доброжелательного отношения; упрощения процедуры взаимодействия между сторонами процессов; оптимизация затрат Заказчика и Клиента.

- 3.3. Стандарт устанавливает требования к следующим процессам взаимодействия: реагирования на претензии и обращения, обеспечения «обратной связи»; оценки степени удовлетворенности качеством услуг и качеством обслуживания; заключение и ведение договоров, текущее обслуживание; анализ потребностей и ожиданий Клиентов посредством обработки обращений; осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям; обеспечение информированности.
- 3.4. Следование нормам настоящего Стандарта направлено: на сохранение и привлечение новых Клиентов; на создание у Заказчика и Клиентов потребности продолжать сотрудничество с Поставщиком, на формирование и поддержание положительного имиджа Поставщика в глазах Клиентов, сотрудников и операторов Заказчика, конечного Поставщика.
4. Концепция клиентоориентированной политики
- 4.1. Ценности и принципы взаимодействия с Клиентами и Заказчиками определяются исходя из миссии Поставщика и включают в себя обязательство по обеспечению надежного и бесперебойного автотранспортного обслуживания в России и за рубежом, доступностью всего спектра услуг добросовестным Заказчикам и Клиентам. Клиентоориентированный подход Поставщика основан на систематическом взаимодействии со всеми сторонами, обеспечивающими процессы обслуживания заказов, отслеживании и анализе их потребностей, изучения мнения Клиентов о качестве обслуживания и использовании принципа «обратной связи».
- 4.2. Основными принципами взаимодействия Поставщика с Заказчиками и Клиентами являются надежность и бесперебойность услуг и доступность обслуживания, под которой принимается:
  - 4.2.1. Территориальная доступность: Заказчику гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение запросов независимо от населенного пункта или страны.
  - 4.2.2. Организационная доступность: Правила пользования услугами Поставщика или конечного Поставщика должны быть прозрачны и исполнимы.
  - 4.2.3. Информационная доступность: Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Поставщиком носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Заказчики и Клиенты надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату услуг, а также, при необходимости, о порядке ценообразования.
  - 4.2.4. Ценовая и конкурентная доступность: Создание условий для Заказчика и Клиентов по тарифам, способствующих размещению заказов только в ООО «Альбатрос-БКТ».
- 4.3. Обслуживание Клиентов основано на следующих принципах:
  - 4.3.1. Принцип «обратной связи»: Поставщик оперативно производит изменения в своей деятельности в ответ на потребности и ожидания Клиентов и Заказчиков.
  - 4.3.2. Принцип «объективности»: Клиентам и Заказчикам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, исходя из принципа добросовестности Клиента и Заказчика, если в установленном законом порядке не установлено обратное. Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности конечного Поставщика, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений Клиентов может учитываться, что у данной группы Клиентов нет юридических или технических знаний по вопросам и условиям исполнения автотранспортных услуг.
  - 4.3.3. Сотрудник, обслуживающий Клиента (Заказчика), в своём лице представляет Поставщика и отношение Поставщика к Клиенту (Заказчику) и от него зависит восприятие Поставщика Клиентом (Заказчиком) как надежного и добросовестного Исполнителя.
- 4.4. Клиентам и Заказчикам обеспечивается защита персональных данных на основании Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152 - ФЗ «О персональных данных». Сотрудники Поставщика и конечные Поставщики обеспечивают конфиденциальность полученной информации, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
5. Организационно-нормативное обеспечение.
  - 5.1. Обслуживание клиентов Поставщиком и конечным Поставщиком организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований Клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора и SLA.
  - 5.2. Общие вопросы организации системы управления взаимодействием с Клиентами определяются в соответствии с концепцией клиентоориентированной политики.
  - 5.3. Прием запросов на заключение договорных отношений осуществляет служба по работе с юридическими лицами по телефону +7(383)2099275 и адресу электронной почты [215@albatroc.com](mailto:215@albatroc.com).
  - 5.4. Контакт-центр является точкой входа Заказчиков и Клиентов к Поставщику с заявками, вопросами и потребностями.
  - 5.5. Отдел продаж и подразделения, в функции которых входит оказание сложных услуг, организация ВИП обслуживания, зарубежные трансферы, взаимодействуют в работе с операторами Заказчика и Клиентами в рамках своей компетенции по телефонам +7(383)2099268 и адресу электронной почты [support@albatroc.com](mailto:support@albatroc.com), после поступления запроса на которую, запрос распределяется персональному специалисту Поставщика. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы Заказчика и Клиентов, дает предложения по улучшению работы с Клиентами и участвует в реализации лучшего варианта исполнения заказа.
  - 5.6. Специалисты Поставщика в установленные сроки предоставляют ответы на запросы и заказы, осуществляют дополнительные обращения к конечным Поставщикам за уточнениями по исполнению заказа, предоставлению вариантов автотранспорта по требуемым параметрам и условиям Заказчика.
  - 5.7. Для организации взаимодействия с Клиентами, Заказчиками и операторами Заказчика используется единое корпоративное программное обеспечение с возможностью доступа к единой информационной базе зарегистрированным операторам Заказчика по адресу [www.my.albatroc.com](http://www.my.albatroc.com).
  - 5.8. Для организации взаимодействия с конечными Поставщиками используется единое корпоративное программное обеспечение с возможностью доступа к заказам и их управлению по адресу в интернете [www.lk.albatroc.com/](http://www.lk.albatroc.com/)
  - 5.9. Поставщик предоставляет Заказчикам и Клиентам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений.
  - 5.10. Для поддержания системы централизованного обслуживания Поставщик обеспечивает наличие: квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие и организацию обслуживания Заказчиков и Клиентов; современного компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений и формирования отчетов, формализованных в соответствующей регламентирующей документации Заказчика.
6. Инфраструктура очного обслуживания
  - 6.1. Очное обслуживание Заказчика осуществляется в офисе обслуживания клиентов по адресу: 650000 г. Кемерово, проспект Ленина дом 55, офис 305, БЦ «Меридиан».
  - 6.2. Очное обслуживание руководителями и специалистами производится в часы работы сотрудников структурных подразделений с 09:00 до 20:00 по местному времени (+4 МСК).
  - 6.3. Выезд специалистов и руководителей в офисы Заказчиков и Клиентов производится по согласованию сторон и определяются из принципа достаточной необходимости очного обслуживания.

7. Требования к сотрудникам Поставщика.

- 7.1. Наличие визитных карточек у сотрудников отдела продаж, заместителей начальников отделов и сотрудников, ведущих прием Клиентов и Заказчиков.
- 7.2. Внешний вид одежды сотрудников должен быть в классическом стиле.
- 7.3. Каждый сотрудник Общества (Филиала) в своей деятельности должен руководствоваться знанием того, что главная ценность Поставщика – Клиент.
- 7.4. Уважая наших Клиентов и Заказчиков, сотрудники отдадут себе отчет, что к каждому нужен индивидуальный подход.
- 7.5. Поставщик и его сотрудники заинтересованы в установлении длительных партнерских взаимоотношений с Клиентами и Заказчиками. Привлечение новых Клиентов и Заказчиков должно исходить из принципа – «Клиент выбирает компанию».
- 7.6. Проявление внимания сотрудников к индивидуальности каждого Клиента и Заказчика – основа коммерческой политики Поставщика.
- 7.7. При возникновении конфликтной ситуации сотрудники внимательно относятся к интересам Клиента и, по возможности, их учитывают.
- 7.8. Правила делового этикета не абсолютны – они рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Неизменным в любой ситуации остается уважение к Клиенту, здравый смысл и рациональность поведения сотрудника.
- 7.9. Сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать Клиентов (Заказчиков).
- 7.10. Сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для Клиента. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с Клиентами. Сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста».
- 7.11. Сотрудник всегда первым приветствует Клиента. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к Клиенту при общении с ним: корпус сотрудника развернут в сторону Клиента; взгляд сотрудника направлен Клиенту в глаза; необходимо улыбаться Клиенту.
- 7.12. Если Клиент подошел к сотруднику или его глаза встретились с глазами клиента, то необходимо поздороваться с ним, представиться и обратиться с вопросом «Могу Вам чем-то помочь?». При этом если сотрудник находится на значительном расстоянии от Клиента, достаточно кивнуть головой, поддерживая при этом контакт глазами. Приветствуя Клиента, сотрудник демонстрирует, что заметил его и сообщает о своей готовности помочь ему в случае необходимости.
- 7.13. Сотрудник в процессе общения обращается к Клиенту по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, это подчеркивает вежливое и уважительное отношение Поставщика к Клиенту.
- 7.14. Каждый Клиент (Заказчик) требует внимания. Сотрудник относится ко всем Клиентам равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.
- 7.15. Сотрудник должен уважать точку зрения Клиента вне зависимости от того, разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания Клиента.
- 7.16. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с Клиентом сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что Клиент полностью понимает его. Запрещается употребление просторечных или грубых выражений.
- 7.17. Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой Клиенту информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику следует предложить Клиенту связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации.
- 7.18. Сотрудник во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать Клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.
- 7.19. В случае если сотрудник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему Клиента, он должен: найти другого специалиста, для того, чтобы удовлетворить просьбу Клиента; задать направления поиска (предоставить телефон, email и т.п.).
- 7.20. Не разрешается говорить или намекать Клиенту, что его проблема незначительна, и тем более сравнивать его с другими Клиентами.
- 7.21. Форма изложения устных или письменных обращений к Клиентам не должна допускать категоричных выражений, таких как «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п.
- 7.22. Категорически запрещается в присутствии Клиентов порочить репутацию Поставщика, конечных Поставщиков, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания клиента.
- 7.23. При выявлении ошибок, допущенных со стороны Поставщика или конечного Поставщика, необходимо принести Клиенту извинения за причиненные неудобства.
- 7.24. При выявлении ошибок, допущенных Клиентом, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить Клиенту правильный порядок действий.
- 7.25. При обслуживании Клиента, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы: быть к Клиенту особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной; помочь Клиенту изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы; решать проблему в кратчайшие сроки; анонимные жалобы в целях анализа и статистики обращений рассматривать в отдельном порядке.
- 7.26. При взаимодействии с Клиентом сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.
- 7.27. Сотрудники Поставщика относятся к информации, полученной от Заказчика и Клиента, как к коммерческой тайне.

8. Деловой этикет при обслуживании клиентов

- 8.1. Личное общение с Клиентами (Заказчиками) является важным элементом корпоративной культуры Поставщика.
- 8.2. При обслуживании сотрудник должен стремиться к максимальной продуктивности обслуживания, выраженной в получении положительного результата от обслуживания Клиента.
- 8.3. Сотрудник обязан: поприветствовать Клиента; в вежливой форме узнать имя и отчество клиента, обращаться к нему во время разговора по имени и отчеству; внимательно выслушать Клиента; отвечать на вопросы Клиента вежливо и доброжелательно, в корректной форме; выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив Клиента подождать, или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса; при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения. Отказ в решении вопроса Клиента должен быть аргументирован и предложенные действия для решения вопроса; не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для Клиента терминов, не допускать в разговоре с Клиентом неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к проблемам Клиента.
- 8.4. При приеме от Клиента заявлений, запросов, уточнений, тарифов и другой информации, относящейся к деятельности Поставщика, сотрудник, наделенный соответствующими полномочиями, обязан: внимательно изучить их; при недостатке информации, выяснить у Клиента недостающую информацию; известить Клиента о сроке ответа; в случае невозможности решения вопросов в день обращения необходимо попросить контактные

- данные Клиента и известить Клиента о результате решения проблемы, при необходимости или просьбе Клиента направить ему письменный ответ; обеспечить регистрацию письменного заявления, требующего времени для проработки и подготовки ответа, с уведомлением Клиента о сроках его ожидания.
- 8.5. Сотрудник должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился Клиент (Заказчик), и предложить оптимальный вариант решения его проблемы, чтобы Клиенту не пришлось обращаться повторно.
- 8.6. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов сотруднику необходимо:
- 8.6.1. Получить подтверждение, понял ли его Клиент. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий Клиента. получить подтверждение, понял ли он Клиента. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание;
  - 8.6.2. Четко и доходчиво ответить на вопросы Клиента, при необходимости кратко попросить изложить суть в письменном виде и направить запрос по адресу электронной почты;
  - 8.6.3. Важную или сложную для запоминания информацию направить Клиенту (Заказчику) в письменном виде.
  - 8.6.4. Демонстрировать доброжелательное отношение к Клиенту манерой общения, способом здороваться, улыбкой и т.п.
  - 8.6.5. Клиент не всегда может получить то, за чем обратился, но завершение обращения Клиента должно оставаться в хорошем расположении его духа. Поэтому сотруднику необходимо быть максимально вежливым и корректным при общении с Клиентом.
- 8.7. При установлении фактов грубого обращения сотрудников с Клиентом (Заказчиком), оказания на него необоснованного давления и угроз временного прекращения обслуживания виновные сотрудники Поставщика привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.
- 8.8. В конце обращения сотруднику необходимо поблагодарить клиента за визит: «Рады, что Вы к нам обратились. До свидания. Всего доброго».
- 8.9. В случае проявления со стороны Клиента (Заказчика) необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении сотрудник предпринимает действия по тактичному завершению диалога и прерывает беседу.
9. Деловой этикет при телефонных переговорах.
- 9.1. Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры поставщика. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж Поставщика у Клиентов (Заказчиков), конечных Поставщиков и партнеров.
  - 9.2. При телефонных переговорах с Клиентами сотрудник обязан поздороваться, назвать наименование компании или подразделения компании и свое имя. Если суть вопроса не относится к компетенции сотрудника, необходимо переадресовать звонок Клиента компетентному специалисту Поставщика.
  - 9.3. Необходимо своевременно, не позже третьего - четвертого сигнала, отвечать на входящий телефонный вызов.
  - 9.4. При осуществлении исходящего вызова сотруднику необходимо прекратить попытки выйти на связь после пятого сигнала телефонного аппарата.
  - 9.5. Сотруднику следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого Клиента была решена, и у него осталось приятное впечатление о Поставщике.
  - 9.6. Из-за особенностей телефонной связи сотруднику необходимо четко выговаривать слова, чтобы Клиент хорошо их слышал и понимал.
  - 9.7. Сотруднику следует следить за скоростью своей речи, т.к. слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение.
  - 9.8. Сотруднику рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий.
  - 9.9. Если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить Клиента, во избежание недопонимания.
  - 9.10. Сотрудник должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не употреблять лишние слова, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.
  - 9.11. Если сотрудник не может сразу ответить на вопрос Клиента, рекомендуется записать номер телефона Клиента и перезвонить ему.
  - 9.12. Сотруднику запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия.
  - 9.13. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.
  - 9.14. Если Клиент ждет на линии, сотрудник не должен разговаривать с другими сотрудниками, либо клиентами в офисах.
  - 9.15. При возврате Клиента с линии ожидания необходимо его поблагодарить.
  - 9.16. В конце общения сотруднику необходимо поблагодарить Клиента за звонок.
10. Этика деловой переписки.
- 10.1. Деловая переписка может осуществляться как посредством обычной почты, так и через электронную почту.
  - 10.2. Стиль письма должен быть единообразным по шрифту, выдержан в деловом стиле. Орфографические ошибки недопустимы.
  - 10.3. При направлении письма по электронной почте сотрудник всегда кратко указывает его тему.
  - 10.4. Длина письма должна соответствовать характеру общения: если сотрудник просто отвечает на вопрос, то он должен делать это кратко и, по существу.
  - 10.5. Письмо необходимо начинать с обращения к клиенту по имени и отчеству.
  - 10.6. В ответе рекомендуется привести краткое содержание полученного запроса.
  - 10.7. Подпись должна идентифицировать сотрудника (ФИО и должность) и содержать данные об альтернативных каналах связи (например, телефон или email).
11. Внутренний этикет.
- 11.1. В рабочее время сотрудник переключает личный мобильный телефон в бесшумный / тихий / виброрежим.
  - 11.2. Разговоры ведутся между сотрудниками вполголоса, не следует мешать работе других сотрудников, обслуживающих Клиентов громкими разговорами.
  - 11.3. Сотрудник должен соблюдать субординацию с руководителями и коллегами, особенно в присутствии Клиентов.
  - 11.4. Сотрудник содержит рабочее место в чистоте и порядке.

- 11.5. Сотрудник не должен заниматься макияжем, прической, находясь на рабочем месте и решать вопросы личного характера.
  - 11.6. Сотрудник обязан хранить служебную тайну, не распространять конфиденциальную информацию (в т.ч. персональные данные клиентов), а также сведения о своей личной жизни или личной жизни сотрудников Поставщика, Клиентов и Заказчиков.
  - 11.7. Сотруднику запрещается пользоваться личным мобильным телефоном при общении с клиентом.
12. Внешний вид сотрудника при очном обслуживании Клиентов (дресс-код).
- 12.1. В целях поддержания корпоративного имиджа и фирменного стиля сотрудники, непосредственно общающиеся с Клиентами и Заказчиками, должны выполнять рекомендации корпоративного дресс-кода.
  - 12.2. Одежда сотрудника должна быть чистой и опрятной, неброских тонов, выдержанная в строгом деловом стиле: костюм или юбка, брюки, жилет, пиджак – однотонных темных расцветок. В теплое время года допускаются светлые однотонные расцветки; блузка (у женщин) и сорочка (у мужчин); не допускается спортивная одежда, открытые, короткие топы / майки, юбки более 10 см выше колена, шорты.
  - 12.3. Не допускается спортивная и пляжная обувь. Обувь должна быть чистой и опрятной.
  - 12.4. Сотрудник, контактирующий с Клиентами должен носить бейдж в течение всего рабочего дня. Бейдж содержит название Общества, ФИО и должность сотрудника.
  - 12.5. Косметика должна быть не вызывающей, приглушенных тонов.
  - 12.6. Руки должны быть ухоженными, ногти – не длинными, не яркими.
  - 12.7. Запах духов (туалетной воды, дезодоранта) не должен быть сильно выражен.
  - 12.8. Допустимо дополнение костюма различными аксессуарами и немногочисленными неброскими украшениями.
13. Основные критерии и параметры взаимодействия с Клиентами
- 13.1. Эффективный процесс взаимодействия с Заказчиками и Клиентами характеризуется следующими параметрами:
    - 13.1.1. Единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
    - 13.1.2. Индивидуальный подход к Заказчикам и Клиентам, минимизация времени Заказчика, затраченного на получение услуг;
    - 13.1.3. Оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с Клиентами; полнота, актуальность и достоверность информации; многоканальность предоставления информации.
14. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия Поставщика с Заказчиками и Клиентами является обеспечение качества клиентского обслуживания, которое включает в себя:
- 14.1. Заключение и исполнение договора на трансферное обслуживание;
  - 14.2. Информирование Заказчиков и Клиентов о процессах обслуживания Поставщиком и конечным Поставщиком;
  - 14.3. Уведомление Заказчиков и Клиентов о перечне документов, необходимых для заключения договора трансферного обслуживания в письменной форме и порядке его заключения;
  - 14.4. Уведомление об основных условиях договора;
  - 14.5. Уведомление о формах договоров обслуживания для различных категорий Заказчиков;
  - 14.6. Уведомление о действующих стандартах качества обслуживания и изменения к нему;
  - 14.7. Уведомление о порядке и условиях оплаты за услуги;
  - 14.8. Уведомление о возможных последствиях в виде полного или частичного ограничения обслуживания в связи с несвоевременной оплатой услуг Поставщика;
  - 14.9. Уведомление о действующие ценах (тарифах) на трансферные услуги и сроков оплаты;
  - 14.10. Уведомление об адресе и телефонах офиса, часах работы подразделений Поставщика;
  - 14.11. Уведомление о порядке передачи обращений, заказов, претензий на деятельность Поставщика
  - 14.12. Предоставление Заказчику полного пакета документов Поставщика (реквизиты, устав, учредительные документы и т.д.)
  - 14.13. Ознакомление с интернет-сайтами Поставщика;
  - 14.14. Порядке оплаты услуг через сайт или платежную ссылку процессингового партнера пластиковой картой или наличными;
  - 14.15. В соответствии с пожеланиями информация может быть представлена Клиенту или Заказчику как в устном, так и в письменном виде, посредством телефонной связи, факсимильной связи, электронной почты или любым иным способом доступным для Клиента.
15. Организация клиентского сервиса.
- 15.1. Обслуживание Заказчиков и Клиентов организуется в соответствующих подразделениях Поставщика:
    - 15.1.1. Руководители (учредители Поставщика)
    - 15.1.2. Отдел продаж услуг аренды автобусов, микроавтобусов, ВИП обслуживания, автотранспортных услуг за границей.
    - 15.1.3. Контакт центр (Call-центр)
    - 15.1.4. Дирекция по работе с корпоративными клиентами
    - 15.1.5. Бухгалтерия
    - 15.1.6. Отдел по работе с рекламациями
    - 15.1.7. Отдел IT поддержки

- 15.2. Заказчики и Клиенты самостоятельно знакомятся с информацией деятельности Поставщика, размещаемой на сайтах и в открытых источниках.
- 15.3. Сотрудники Поставщика выполняют функции по реализации потребностей Клиентов и Заказчиков в рамках своих должностных обязанностей.
- 15.4. Регламент времени обслуживания и ответа на запросы определен в требованиях к процессам взаимодействий (см. таблицу стр. 16)
16. Принципы урегулирования конфликтов
- 16.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов Заказчика и Клиентов.
- 16.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Поставщика и конечного Поставщика обязаны: стремиться действовать в интересах Клиентов, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт; не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители; соблюдать принцип конфиденциальности.
- 16.3. В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника Поставщика, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.
- 16.4. При разрешении конфликтных ситуаций с Клиентами и Заказчиками действия сотрудников Поставщика, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.
- 16.5. Сотрудники Поставщика должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения Клиентов, стремясь обеспечить их наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к Клиентам и Заказчикам, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.
17. Заочное обслуживание.
- 17.1. Специалисты Поставщика, обеспечивающие заочное обслуживание потребителей, используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускаются повторные запросы информации от Заказчиков и Клиентов.
- 17.2. Заочное обслуживание осуществляется по трем каналам связи: телефон, интернет - канал; почта (почтовая переписка).
18. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи (Контакт-центр)
- 18.1. Клиенты и Заказчики могут воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт или на горячую линию в Контакт-центр.
- 18.2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с сотрудниками Поставщика, указываются: на сайте Поставщика, в договоре на обслуживание, в подписях сотрудников Поставщика электронных писем, СМС-уведомлениях, маршрутных квитанциях и прочих сопроводительных документах к заказу.
- 18.3. Телефонные номера конечного Поставщика или водителя предоставляются Заказчику в маршрутной квитанции, в личном кабинете после назначения; Клиенту в СМС сообщении.
- 18.4. По телефонам для прямого телефонного контакта Клиент (Заказчик) должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для клиента требует некоторого времени (более 2 минут), клиенту сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с Клиентом(Заказчиком) перезванивает сотрудник Поставщика)
- 18.5. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков в часы работы соответствующего подразделения Поставщика.
- 18.6. В случае обращения Заказчика (Клиента) по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии заказа Клиент (Заказчик) обязан представиться, назвать номер заказа или другую уточняющую информацию для идентификации заказа: дата и время подачи, адрес подачи или назначения. В случае если Клиент (Заказчик) отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист Поставщика имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.
- 18.7. В случае если обращение Клиента (Заказчика) содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста Поставщика или конечного Поставщика специалист Поставщика или конечный Поставщик имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.
- 18.8. Общие требования к сотрудникам Поставщика во время общения по телефону: впечатление об Поставщике складывается у Клиента (Заказчика) по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону; недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после 3-5 сигнала звонка после приветственной фразы автоинформатора должен следовать ответ; отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название нашей компании и свое имя; телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной; сотрудник, обслуживающий клиента по телефону, обязан дать консультацию по интересующему клиента вопросу, а в случае, если сотруднику для этого требуется уточнение информации, он должен взять контактный телефон и перезвонить клиенту после выяснения всех обстоятельств. В случае, когда сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает Клиента (Заказчика) по другой телефонной линии, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег. Телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.
- 18.9. Заочное обслуживание по телефону включает в себя регистрацию и обработку телефонного вызова оператором, который использует установленный перечень вопросов для самостоятельного ответа и типовые ответы. Перечень вопросов, на которые оператор отвечает самостоятельно или осуществляет соединение с профильным специалистом Поставщика, определяется соответствующим регламентирующим документом. В случае поступления сложного запроса оператор связывается со специалистом Поставщика, уточняет у него информацию и предоставляет ее Клиенту (Заказчику), либо связывает Клиента (Заказчика) с компетентным специалистом Поставщика.
- 18.10. При необходимости Клиенту (Заказчику) предоставляется возможность предварительной записи на прием в офис очного обслуживания.
- 18.11. Параметры деятельности Контакт-центра:
- 18.11.1. Осуществление приема вызовов ежедневно и круглосуточно по бесплатному многоканальному телефону для звонков по России +78002501717, +78002003338; для звонков из-за границы +73832099261, +44 2 0386 81151, мобильный номер +79131257777, в том числе связь через мессенджеры мобильного телефона Viber, WhatsApp, Telegram; наличие номера телефона горячей линии единого на всей территории присутствия Поставщика; предупреждение потребителя об осуществлении записи в начале телефонного разговора.
- 18.11.2. Предельное (максимальное) время обслуживания Клиента (Заказчика) в Контакт-центре Поставщика (рекомендуемый показатель):
- 18.11.2.1. Обслуживание оператором – время ожидания ответа - 40 с;
- 18.11.2.2. Обслуживание оператором – запрос и поиск информации о клиенте - 45 с;

- 18.11.2.3. Обслуживание оператором – предоставление информации по запросу - 5 мин;
- 18.11.2.4. Обслуживание оператором – постобработка сообщения - 5 мин;
- 18.11.2.5. Обслуживание специалистом – соединение со специалистом - 40 с;
- 18.11.2.6. Обслуживание специалистом – предоставление информации специалистом по индивидуальным заявкам – не более 1 часа для классов автомобилей «Эконом», «Комфорт», «Бизнес»;
- 18.11.2.7. Обслуживание специалистом – предоставление информации специалистом по индивидуальным заявкам для классов «Бизнес+», «Представительский» в течение 2 часов, групповым заказам в течение 3 часов или в эти же сроки в рабочее время конечного поставщика услуг, учитывая часовую пояс его пребывания.
- 18.11.3. В целях контроля за качеством оказания услуг все телефонные переговоры записываются.
- 18.11.4. При звонке на номер телефона Контакт-центра есть возможность воспользоваться услугами набора короткого прямого номера сотрудника в момент, когда идет приветственная фраза автоинформатора.

19. Порядок заочного обслуживания Клиентов (Заказчиков) посредством почтовой переписки

- 19.1. Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда клиент направляет обращение по почте.
- 19.2. Любое письменное обращение в адрес Поставщика поступающее по почте и полученное от потребителя регистрируется.
- 19.3. После регистрации, обращение, полученное офисом обслуживания клиентов, направляется в соответствующее подразделение Поставщика. В структурном подразделении назначается ответственный сотрудник за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.
- 19.4. Письменное обращение Клиентов (Заказчиков) должно рассмотрено специалистами Поставщика в течение 5 рабочих дней (в случае если иной срок не предусмотрен законодательством или в договоре). Специалисты Поставщика проверяют полноту предоставленных сведений, если данных недостаточно, связываются с Клиентом (Заказчиком) по одному из указанных каналов в целях уточнения информации и согласования времени принятия дальнейших мер по обращению.
- 19.5. Ответ на письменное обращение клиента должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Поставщика и содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного Клиентом (Заказчиком), контактные данные исполнителя (ФИО, телефон, адрес электронной почты), и подписан уполномоченным на то должностным лицом.
- 19.6. Действия по письменному обращению Клиентов (Заказчиков) не производятся в случаях: если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Поставщика, а также членов его семьи; если текст письменного обращения не поддается прочтению.
- 19.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, клиент информируется об этом.
- 19.8. В случае если в письменном обращении Клиентов (Заказчиков) содержится вопрос, на который уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Клиент (Заказчик) информируется о предоставленном ранее ответе.
- 19.9. Клиент (Заказчик) информируется о невозможности предоставления письменного ответа, в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих конфиденциальную информацию.
- 19.10. Письменное обращение клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные Клиента (Заказчика).
- 19.11. Ответы, направляемые Клиентам (Заказчикам) Поставщика, оформляются на фирменном бланке Поставщика с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе», который состоит из инициалов (возможна их расшифровка), фамилии и номера телефона исполнителя письма, а также, при необходимости ответа по электронной почте – адреса электронной почты.
- 19.12. Предельное (максимальное) время обслуживания Клиента (Заказчика) с использованием почтовой переписки (рекомендуемый показатель):
  - 19.12.1. Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту - не более одного рабочего дня;
  - 19.12.2. Рассмотрение обращения и оформление ответа - не более 5 дней;
  - 19.12.3. Продление рассмотрения обращения – не более 10 дней;

20. Интерактивное обслуживание

- 20.1. Интерактивное обслуживание организуется на Веб-сайтах Поставщика согласно п. 2.8.

21. Система автоинформирования.

- 21.1. Система автоинформирования предназначена для предоставления информации Клиенту (Заказчику), без предварительного запроса и используется для доведения следующей адресной информации:
  - 21.1.1. Уведомления о статусах заказов в маршрутных квитанциях, отправляемых по электронной почте и отражаемых в личном кабинете: подтвержден; передан партнеру, принят партнером, обработка изменений, водитель назначен, отменен, сорван, закрыт;
  - 21.1.2. Дозвоны на телефоны Клиенту (Заказчику) с информированием о статусах заказа;
  - 21.1.3. Уведомления Клиенту (Заказчику) в 2-х СМС о регистрации заказа в компании Поставщика и о назначении экипажа;
  - 21.1.4. Перечень информации для автоинформирования формируется специалистами Поставщика и утверждается Клиентом (Заказчиком).

22. Гарантии соблюдения требований к системам автоинформирования:

- 22.1. Хранения результатов оповещения;
- 22.2. Хранения сценариев оповещения;
- 22.3. Хранения списков оповещения;
- 22.4. Отчет по оповещению;



- 22.5. Мониторинг процесса оповещения в режиме реального времени;
  - 22.6. Назначение задания на оповещение с указанием времени начала и окончания;
  - 22.7. Переключение на оператора (только для телефонного автоинформирования).
  - 22.8. Система телефонного автоинформирования позволяет проигрывать звуковые файлы, а также воспроизводить числовую информацию
  - 22.9. Email-автоинформирование проводится для Клиентов (Заказчиков), заключивших с Поставщиком договор на предоставление услуг, по адресам электронной почты, добровольно предоставленным Клиентами (Заказчиками).
  - 22.10. SMS-автоинформирование проводится Клиентам (Заказчикам), заключивших с Поставщиком договор на предоставление автотранспортных услуг, по номерам мобильных телефонов, добровольно предоставленными Клиентами (Заказчиками).
23. Требования к организации системы интерактивного обслуживания.
- 23.1. Уровни вложения в электронную почту не более 4-х;
  - 23.2. Автоматическая обработка, регистрация и уведомление Клиента (Заказчика) о регистрации обращения (Email-робот) - не более 1 мин.;
  - 23.3. Обновление информации в случае изменения заказа в личном кабинете – не более 5 мин.;
  - 23.4. Рассмотрение обращения и оформление ответа по электронной почте – не более 10 мин.;
  - 23.5. Автоинформирование по телефону – не более 1 мин.;
  - 23.6. Продолжительность промежутка между «отрицательным» звонком и следующим звонком – не более 5 мин.;
  - 23.7. Продолжительность дозвона Клиенту (Заказчику) – до «положительного» результата или снятия задачи;
  - 23.8. Автоинформирование по SMS Клиенту (Заказчику) – 2 СМС на каждый заказ, длина символов до 300;
24. Обслуживание жалоб и претензий
- 24.1. Подача жалобы или претензии от Клиентов (Заказчиков) осуществляется на адрес электронной почты [support@albatroc.com](mailto:support@albatroc.com) с детальным описанием причины, предмета и обстоятельств жалобы.
  - 24.2. Специалист Поставщика проверяет полноту предоставленных по жалобе сведений, если имеются недостающие данные, связывается с Клиентом (Заказчиком) по одному из указанных источников с целью уточнения информации.
  - 24.3. Если данные клиента предоставлены верно, жалобы пересылаются для рассмотрения специалисту Поставщика по направлению.
  - 24.4. Ответ направляется Клиенту (Заказчику) способом, указанным при написании претензии или по тому же каналу связи, по которому пришла жалоба.
25. Организация обратной связи с Клиентами (Заказчиками)
- 25.1. Организация обратной связи включает в себя предоставление Клиентам (Заказчикам) информации об имеющихся каналах связи, позволяющих обеспечить направление запросов, предложений, отзывов о деятельности, замечаний и претензий.
  - 25.2. При взаимодействии с Клиентами (Заказчиками) сотрудники Поставщика обязаны руководствоваться рамками действующего договора и законодательством, а также действующими внутренними локальными документами Поставщика.
  - 25.3. По отношению Клиента (Заказчика) и Поставщика обратная связь подразделяется на: активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы Клиентами (Заказчиками) в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании Поставщика или конечного Поставщика); пассивную (Поставщик обращается к Клиентам (Заказчикам) для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).
  - 25.4. По способу выражения обратная связь подразделяется на: благодарности; жалобы; предложения; отзывы о деятельности.
  - 25.5. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи: устные и письменные обращения Клиентов; телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью; по электронной почте.
  - 25.6. Специалисты Поставщика систематизируют и анализируют все направленные Клиентами жалобы, предложения и отзывы.
  - 25.7. По выбору Клиента (Заказчика) ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного Клиентом канала связи (почта, телефон и т.д.).
26. Информационное обеспечение Клиентов (Заказчиков)
- 26.1. Информационное взаимодействие имеет следующие формы: массовое информационное взаимодействие; индивидуальное информационное взаимодействие по запросу; предоставление информации по инициативе Поставщика.
  - 26.1.1. Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности Поставщика, информировании Клиентов (Заказчиков) по вопросам, связанным с процессом обслуживания Поставщиком, путём размещения информации на официальном сайте Поставщика, а также размещение информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящим и потенциальным клиентам, партнерам и сотрудникам) о деятельности Поставщика по возможным каналам связи и т.д.
  - 26.1.2. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и сайт Поставщика.
  - 26.1.3. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу Клиента (Заказчика). Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым Поставщиком услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для Клиента (Заказчика) форме.

- 26.1.4. Консультации предоставляются по следующим вопросам: сроки выполнения действий, входящих в компетенцию Поставщика; перечень документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию Поставщика; стоимость и цена тарифов и номенклатур услуг Поставщика; комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Поставщика; порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции Поставщика.
- 26.1.5. Предоставление информации по инициативе Поставщика, также, как и консультации по запросу, осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.
- 26.1.6. Очные консультации предоставляются клиентам в офисе обслуживания клиентов Поставщика. Консультантами являются сотрудники офиса обслуживания клиентов. Руководители компании предоставляют общие консультации, не требующие специализированных знаний; руководители подразделений и операторы Поставщика предоставляют более подробную консультацию.
- 26.1.7. Заочные консультации предоставляются Клиентам (Заказчикам) по телефону и по почте.
- 26.1.8. Заочные консультации предоставляются Клиентам (Заказчикам) по типовым вопросам и ситуациям.
- 26.1.9. Интерактивные консультации предоставляются Клиентам (Заказчикам), отправившему в адрес Поставщика через личный кабинет или онлайн чат на сайтах Поставщика запрос.
- 26.1.10. Для предоставления ответов специалисты Поставщика используют информационную базу и консультации со специалистами Поставщика, отвечающими за сферу запроса Клиента. При необходимости запрос направляется специалисту соответствующего структурного подразделения для подготовки ответа.
- 26.1.11. По инициативе Поставщика Клиентам (Заказчикам) предоставляется два типа информации: справочная информация; напоминания/сообщения.
- 26.1.12. К справочной информации относятся: извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Поставщика; настоящий Стандарт; перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников Поставщика; образцы оформления документов и требования к ним; месторасположение офиса, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты сотрудников, в компетенцию которых входит ответ Клиентам (Заказчикам); порядок получения консультаций; порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Поставщика.
- 26.1.13. К напоминаниям/сообщениям относится информирование: об наличии задолженности; об ограничения на обслуживание; о внесении изменений в условия договоров по инициативе Поставщика; о приближении срока оплаты за предоставленные услуги; об изменении тарифов или правил предоставления услуг.
- 26.1.14. На официальном сайте Поставщика содержится информация о стоимости услуг, справочной информацией о деятельности Поставщика.
- 26.1.15. В качестве напоминаний применяется адресное распространение информационных уведомлений с указанием Клиентам (Заказчикам) и суммой задолженности за предоставленные услуги.
- 26.1.16. Используется три типа индивидуального информирования: телефонное, e-mail и по почте. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной Поставщику Клиентом (Заказчиком).
27. Порядок рассмотрения претензий Клиентов (Заказчиков)
- 27.1. В целях повышения степени лояльности и удовлетворенности потребителей услуг, а также для повышения качества обслуживания потребителей Поставщик планирует и проектирует эффективный и результативный процесс работы с претензиями.
- 27.2. Осуществляется регистрация претензий и ответов на них, порядок пользования такими записями и управления ими с соблюдением защиты любой персональной информации о подателях претензий.
- 27.3. Рассмотрение претензий, жалоб, заявлений Клиентов (Заказчиков) в порядке, указанном в настоящем разделе Стандарта осуществляется применительно к следующим документам: Документ, подписанный Клиентом (Заказчиком), озаглавленный «Жалоба», «Претензия», «Заявление», при наличии в указанных документах отрицательной информации о действиях / бездействии сотрудников Поставщика или конечного Поставщика.
- 27.4. Запись, сделанная при первичном приеме претензии, должна содержать указания на меры, принятия которых требует Клиент (Заказчик), а также любую другую информацию, необходимую для эффективного рассмотрения претензии, включая описание претензии и соответствующие вспомогательные данные; меры, принятия которых требует Клиент (Заказчик); дату подготовки ответа; незамедлительно принятые меры. О получении каждой претензии немедленно сообщается ее подателю (по почте, по телефону, по электронной почте).
- 27.5. После регистрации претензии определяется правильность ее оформления, достаточность и обоснованность содержащейся в ней информации, а также важность, сложность и необходимость осуществления немедленных действий.
- 27.6. К рассмотрению принимаются претензии, представленные в письменной или устной форме и содержащие: наименование услуги; основания для претензии; необходимые доказательные документы; номер договора, дату его заключения. Клиент (Заказчик), представившей претензию, не содержащую указанных атрибутов, информируется об этом с целью получить всю необходимую и достаточную информацию для объективного рассмотрения претензии.
- 27.7. Претензия прослеживается, начиная с ее приема до достижения удовлетворенности подателя претензии или до принятия заключительного решения. Текущий статус претензии сообщается ее подателю по его запросу.
- 27.8. В случае недостаточности или отсутствия доказательств, позволяющих прийти к выводу о наличии либо отсутствии признаков нарушения требований, Поставщик вправе для сбора и анализа дополнительных доказательств продлить срок рассмотрения претензии. О продлении срока рассмотрения претензии Поставщик в письменной форме уведомляет подателя претензии.
- 27.9. Если претензия признана необоснованной, то подателю претензии направляется письменный ответ, содержащий отказ с аргументированным заключением.
- 27.10. В случае признания претензии обоснованной подателю направляется письменный ответ с предложениями по урегулированию. Если податель претензии отклоняет предлагаемое решение или действие, претензия остается открытой. Об этом делаются соответствующие записи, а податель претензии информируется о том, куда он еще может обратиться внутри и вне организации.
- 27.11. Обобщенная информация обо всех поступивших претензиях, их причинах, предпринятых действиях подготавливается в виде отчета для проведения анализа со стороны руководства организации и используется при мониторинге удовлетворенности потребителей.
- 27.12. Поставщик проводит постоянный мониторинг процесса работы с претензиями по следующим показателям: соблюдение сроков рассмотрения и урегулирования претензии; объективность рассмотрения претензии; адекватность осуществления корректирующих и предупреждающих действий при возникновении претензии.
- 27.13. Поставщик принимает следующие меры для исключения причин существующих и потенциальных проблем, приводящих к претензиям, с целью предотвратить их повторное возникновение: исследует, выявляет и применяет наилучший опыт в области работы с претензиями; распространяет подход, фокусируемый на потребителя, внутри организации; поощряет применение инноваций в процессе работы с претензиями; поощряет образцовую работу с претензиями потребителей.
28. Критерии качества обслуживания и контроль и мониторинг качества обслуживания Клиентов (Заказчиков).
- 28.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений клиентов, за сохранность данных обращений несет каждый специалист Поставщика в рамках своей компетенции.

- 28.2. Контроль за внешним видом конечного Поставщика и состоянием автотранспорта возлагается на непосредственного руководителя конечного Поставщика.
- 28.3. Качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений характеризуется индикатором «Доступность обслуживания клиентов».
- 28.4. Полнота, актуальность и доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуются индикатором «Информативность».
- 28.5. Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб клиентов характеризуется индикатором «Исполнительность».
- 28.6. Наличие эффективной обратной связи с Клиентами (Заказчиками), позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг, характеризуются индикатором «Результативность обратной связи».
- 28.7. Критерии качества обслуживания Клиентов могут носить как объективный, так и субъективный характер. Методом оценки объективных критериев является однозначное соответствие или несоответствие проверяемого объекта данному критерию. Методом оценки субъективных критериев является обработка статистической информации по отзывам Клиентов.
- 28.8. Поставщик несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими конечными Поставщиками, если таковые привлекаются к обслуживанию Клиентов (Заказчиков)
- 28.9. Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется проведением внутреннего аудита (силами собственного персонала) или внешних консультантов – мониторинга удовлетворенности потребителей. Мониторинг удовлетворенности потребителей услуг проводят в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий потребителей. Мониторинг проводят на основе анализа полученной информации о качестве обслуживания и деятельности организации в целом.
- 28.10. Объектом мониторинга является удовлетворенность Клиентов (Заказчиков) следующими сторонами деятельности Поставщика: качество обслуживания и совершенствование управления взаимоотношения с Клиентами; информирование об услугах; прохождение запросов, договора или заказа, включая изменения к ним; обратная связь с Клиентами (Заказчиками), включая претензии; повышение конкурентоспособности Поставщика на рынке автотранспортных услуг; репутация Поставщика.
- 28.11. Порядок подтверждения соответствия устанавливается отдельным организационно - распорядительным документом. Результаты аудитов документируются и служат для определения необходимости корректирующих и предупреждающих действий, планирования и внедрения мер для улучшения системы обслуживания Клиентов.
- 28.12. Информацию для осуществления мониторинга удовлетворенности потребителей в зависимости от источников подразделяют на внешнюю и внутреннюю.
- 28.13. Показатели, используемые для мониторинга удовлетворенности Клиентов (Заказчиков) на основе внутренней маркетинговой информации, подлежат анализу и, при необходимости, актуализации и утверждению. Внутренняя маркетинговая информация формируется в результате деятельности Поставщика. Учитываются такие показатели, как рост числа Клиентов (Заказчиков), продолжительность взаимодействия с ними, число пролонгированных и расторгнутых договоров, число претензий, полученных от контрагентов при реализации договоров.
- 28.14. Для мониторинга удовлетворенности Клиентов (Заказчиков) на основе внешней маркетинговой информации Поставщик использует следующие методы:
- 28.14.1. Проведение опросов: анкетирование и интервьюирование; анализ претензий и обращений; анализ внутренних показателей работы организации; процедура «Тайный клиент» ежемесячно.
- 28.14.2. Анкеты и скрипты диалогов для изучения удовлетворенности потребителей разрабатываются специалистами Поставщика на основе предварительно составленных вопросников с учетом потребности в исследовании конкретных показателей.
- 28.14.3. Результаты интервью фиксируются в письменном виде, анализируются и представляются для обобщения.
- 28.14.4. Проводятся постоянные контрольные звонки для оценки качества общения с Клиентами (Заказчиками).
- 28.14.5. Оценка удовлетворенности Клиентов (Заказчиков) проводится на основе: сравнения показателей по качеству обслуживания с прошлыми аналогичными периодами; сравнения показателей по различным видам услуг, процессам, сегментам рынка; определения тенденций в динамике показателей.
- 28.14.6. Мониторинг удовлетворенности Клиентов (Заказчиков) на основе данных, полученных в ходе проведения опросов, фокус-групп и др., систематически контролируется и анализируется.
- 28.14.7. Накапливаемая информация об удовлетворенности потребителей систематизируется по следующим направлениям: определенным временным периодам (полугодие, год); объектам мониторинга удовлетворенности потребителей; группам потребителей и отдельным потребителям.
- 28.14.8. Результаты мониторинга рассматривают при проведении анализа со стороны руководства организации не реже одного раза в месяц для определения необходимых корректирующих и предупреждающих действий.
- 28.14.9. Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности Клиентов доводятся до сведения руководства Поставщика и других заинтересованных сторон.

## Перечень стандартов качества обслуживания<sup>1</sup>

### 1. Требования к водителю и ответственность за нарушение.

№ п/п	Критерии	Требования	Обязательства	Компенсация стоимости при нарушении требований, %
1	Водительский стаж.	Водительский стаж безаварийной работы, связанный с перевозкой пассажиров, составляет 3 года и более.	да	10
2	Внешний вид (стиль одежды).	Сдержанный, деловой стиль одежды, чистоплотность, нейтральный запах парфюма.	да	10
3	Манера вождения.	Размеренная и комфортная для Клиентов, отвечающая требованиям ПДД, особенно в части скоростного режима, рискованного маневрирования и перестроения, проезда на запрещающий сигнал светофора, парковки и остановки в неполюженном месте	да	10
4	Личные качества, манера поведения.	Водители соблюдают общепринятые нормы поведения (вежливость, доброжелательность, культура речи). Корректное и уважительное отношение водителя к Клиентам. Воздержание водителя от курения при оказании услуг.	да	10
5	Сертификация.	Водители обучены ПДД и имеют надлежащую квалификацию, документы, выданные соответствующими государственными органами.	да	100
		Водители проходят инструктажи по безопасному вождению и аттестацию по правилам ПДД; обладают приемами контраварийного вождения и приемами управления ТС в критических ситуациях.	да	10
		Водители имеют навыки оказания ПМП (первой медицинской помощи), знают адреса и телефоны экстренных служб и маршруты подъезда к ним	да	20
6	Другое.	Грамотная русская речь (при предоставлении услуг на территории России).	да	10
		Гражданство России (при предоставлении услуг на территории России).	да	10
		Водители имеют хорошее знание города и быстро ориентируются на местности.	да	10
		Водители не выходят на работу в болезненном (особенно остроинфекционном) состоянии.	да	20
		Перед работой и в рабочее время водитель не употребляет алкоголь или лекарства / напитки с седативным (успокаивающим) эффектом, которые могли бы ослабить его психофизическое состояние. Употребление наркотиков категорически запрещено.	да	100
		Водители соблюдают установленный законодательством России режим труда и отдыха водителей.	да	20

<sup>1</sup> Распространяется на все направления онлайн-прайса (исключения — страны Карибского бассейна, Африки, Юго-Восточной Азии) по легковым автомобилям классов «С», «D», «E», «F». При обслуживании по другим направлениям и/или классам «минивэн», «микроавтобус», «автобус» требования к качеству обслуживания определяются в рамках дополнительных договорённостей сторон.

2. Требования к транспортному средству (далее – ТС) ответственность за нарушение.

№ п/п	Критерии	Требования	Обязательства	Компенсация стоимости при нарушении, %
1	Класс и допустимые модели ТС.	Эконом (B- класс) Nissan Almera, Volkswagen Polo, Chevrolet Lacetti, Renault Logan и подобные Комфорт (C- класс): Skoda Octavia, Ford Focus, Toyota Corolla, Hyundai Solaris, Chevrolet Cruze и подобные Бизнес (D-класс): Toyota Camry, Nissan Teana, Volkswagen Passat, Mercedes Benz C-class, Ford Mondeo, SKODA Superb и подобные Бизнес + (E- класс): Mercedes Benz E-class, Lexus GS, BMW 5, Infiniti QX50 и подобные Представительский (F – класс): Mercedes Benz S-class, BMW 7, Lexus LX и подобные Внедорожник (SUF-класс): Land Cruiser 200, BMWX5(X6), Mercedes GL (E, S, C) и подобные Минивэн (8-10 мест): Mercedes-Benz Viano, Ford Tourneo, Hyundai Grand Starex и подобные Микроавтобус (10-15 мест): Toyota Hiace, Fiat Ducato, Hyundai Grand Starex и подобные Микроавтобус (16-18 мест): Ford Transit, Peugeot Boxer, Citroen Jumper, Mercedes-Benz Sprinter и подобные Микроавтобус (19-21 мест): Mercedes-Benz Sprinter, Volkswagen Crafter, Renault Master и подобные Автобус от 45 мест: Neoplan, MAN, King Long, Kia Granbird, Higer, Setra и подобные	да	10
2	Год выпуска ТС.	Год выпуска ТС составляет для легковых автомобилей B, C, D класса не более 5 лет на момент оказания услуги. Для E, F, SUF, минивен, микроавтобусы не более 7 лет. Для автобусов не более 10 лет.	да	10
3	Техническое состояние ТС.	ТС пригодно для эксплуатации и поддерживается в состоянии, обеспечивающим его безопасность и безупречный внешний вид (отсутствие повреждений кузова и внешнего освещения), внутренний вид (отсутствие повреждений обивки кресел, дверей, потолка). Не допускаются неисправности, которые могут нанести вред здоровью и имуществу Клиентов.	да	10
		ТС проходит техническое обслуживание, которое обеспечивает безопасность эксплуатации в соответствии с требованиями завода-изготовителя.	да	10
		ТС оснащены шинами, соответствующими времени года и отвечающие требованиям нормативных документов РФ (при оказании услуг на территории России).	да	10
		ТС оборудовано ремнями безопасности, которые находятся в исправном состоянии и пригодные для использования.	да	10
		Наличие тонировки на транспортном средстве соответствует законам России.	да	10
4	Чистота ТС.	ТС подаётся Клиенту в чистом состоянии (по погодным условиям) снаружи (экстерьер) и внутри (интерьер). В салоне ТС отсутствуют какие-либо неприятные или резкие запахи (в том числе запах табачных изделий). Мойка автомобиля осуществляется ежедневное, но не менее 1 раз в сутки.	да	10
5	Кондиционер в ТС.	ТС оборудовано системой принудительной вентиляции и кондиционирования воздуха. Система кондиционирования воздуха должна обеспечивать подачу охлаждённого / тёплого воздуха во всех интервалах наружных температур в пределах 20-24 °С.	да	10
6	Оборудование	В ТС находится огнетушитель, аптечка, знак аварийной остановки, запасное колесо, навигационная система, автомагнитола	да	10
7	Документы	В ТС находится действующий страховой полис ОСАГО, свидетельство о регистрации ТС, водительское удостоверение		
8	Иные параметры.	Багажник ТС освобожден от посторонних вещей, которые могут помешать загрузке багажа Клиентов.	да	10
		При необходимости салон ТС оборудован детским креслом или бустером (по запросу Клиента).	да	10

### 3. Требования к порядку оказания услуг и ответственность за нарушение.

№ п/п	Критерии	Требования	Выполнение	Компенсация стоимости услуг при нарушении требований, %
1		Подача ТС и порядок встречи Клиента.		
1.1.	Время подачи ТС.	ТС подается не позднее указанного в заказе времени встречи Клиента.	да	Задержка подачи 10-20 минут -10% Задержка подачи 20-30 минут -20% Задержка подачи 30-40 минут -40% Задержка подачи 40-50 минут -70%
		Поставщик берет на себя обязательство по отслеживанию рейсов и, в случае их задержки или переноса, дожидается Клиента. При прибытии рейса ранее, поставщик прилагает все усилия для подачи ТС ко времени прибытия, но не гарантирует раннюю подачу.	да	10
1.2.	Место подачи ТС и оказание услуги Клиенту «Встреча с табличкой».	<ul style="list-style-type: none"> <li>На адресе: ТС подается к подъезду дома, обозначенного в заказе Клиента. Водитель ожидает Клиента в ТС.</li> <li>У гостиницы: ТС подается непосредственно к гостинице (размещается на доступной платной или бесплатной парковке, не допуская нарушения ПДД и/или внутренних правил отеля). Водитель ожидает Клиента в холле отеля в случае оказания дополнительной услуги «Встреча с табличкой».</li> <li>На ж/д вокзале: ТС размещается на доступной парковке, не допуская нарушения ПДД. Водитель ожидает Клиента на перроне у вагона, обозначенного в заказе, или у головного состава (по умолчанию у первого вагона по ходу движения поезда) в случае оказания дополнительной услуги «Встреча с табличкой».</li> <li>В аэропорту: ТС размещается на ближайшей разрешенной стоянке. Водитель ожидает Клиента в зале прилета только в случае оказания дополнительной услуги «Встреча с табличкой».</li> <li>Во всех случаях водитель уточняет у Клиента о необходимости ожидания в отеле, ж/д вокзале, аэропорту до момента подачи непосредственно к выходу из здания или с согласия Клиента вместе следуют к ТС.</li> </ul>	да	20
1.3.	Место подачи ТС и встреча Клиента по звонку.	<ul style="list-style-type: none"> <li>При встрече Клиента и приглашения к ТС «По звонку», водитель уведомляет звонком Клиента о местонахождении ТС и приглашает к автомобилю.</li> </ul>	да	20
1.4.	Требования к табличке.	Встреча Клиента осуществляется с табличкой, оформленной крупными печатными буквами на листе формате не менее А4 или с планшетом не менее 8” с соблюдением тех же требований. Текст таблички должен соответствовать требованию заказа (по умолчанию ФИ Клиента: для российских граждан – на русском языке, для иностранных – на английском).	да	10
1.5.	Регламент реагирования в случае, если Гость задерживается.	<ul style="list-style-type: none"> <li>При встрече по адресу, в гостинице или ж/д вокзале: В течение 10 минут с момента указанного в заказе времени встречи водитель связывается с Клиентом по указанному в заказе телефону и сообщает о том, что ТС подано, водитель ожидает. В случае невозможности связаться с Клиентом, водитель уведомляет Поставщика (координатора, оператора) о проблеме и следует его указаниям.</li> <li>При встрече в аэропорту: В течение 20 минут ожидания ко времени объявления о посадке водитель связывается с Клиентом по указанному в заказе телефону и сообщает о том, что ТС подано, водитель ожидает. В случае невозможности связаться с Клиентом в обозначенный срок, водитель уведомляет Поставщика (координатора, оператора) о проблеме и следует его указаниям.</li> </ul>	да	20
1.6.	Порядок СМС уведомления Клиента о заказанной услуге. Контакты водителя.	Клиенту направляется два СМС: первое СМС с информированием о регистрации заказа в компании поставщика услуг Альбатрос; второе минимум за 1 час до подачи ТС с контактами водителя (Имя, телефон) и данными об автомобиле (марка, модель, цвет, гос. номер). При невозможности отправить номер телефона водителя, отправляется контакт координатора по городу. В обоих случаях направляется номер телефона бесплатной круглосуточной службы поддержки 8(800)2501717 если заказ выполняется в России. Если заказ выполняется за рубежом направляется номер +7383209261	да	10
1.7.	Контроль доставки СМС	Поставщик осуществляет контроль за успешной доставкой уведомлениям по СМС, автодозвон, в том числе повторные отправки СМС для информирования о статусах заказа в случае сбоев в работе систем. Поставщик обязан информировать Заказчика о неудачных попытках уведомлений с указанием возможных причин.	да	10
2	Англоязычный водитель.	Предоставление услуг англоязычного водителя производится по запросу Заказчика и гарантируется Поставщиком, в случае подтверждения заказа, содержащего данное требование.	да	20
		Водитель должен выбирать оптимальный маршрут следования с учетом всех факторов дорожной обстановки (загруженности дорог, ремонтных работ, погодных условий и пр.) с целью обеспечения максимально комфортной и оперативной доставки Клиентов к месту назначения.	да	10
3	Поведение водителя.	Водитель отвечает за применение ремней безопасности в транспортном средстве им самим, а также рекомендует всем Клиентам применение ремней безопасности.	да	10

		Водитель не использует во время движения телефон за исключением обстоятельств служебной необходимости в рамках исполняемого заказа.	да	10
		Водитель включает аудио оборудование только по просьбе Клиентов.	да	10
		Водитель обеспечивает отсутствие в салоне транспортного средства не закрепленных предметов, которые могли бы создавать угрозу для Клиентов в случае резкого торможения или аварии.	да	10
		По желанию Клиента водитель оказывает помощь в транспортировке багажа Клиента к транспортному средству и его размещению в багажном отделении.	да	10
		Водитель не вступает в конфликт с участниками дорожного движения, Клиентами и сотрудниками ГИБДД.	да	10
		Водитель обеспечивает благоприятную температуру в салоне ТС с учётом времени года и погодных условий.	да	10
3.1.	Остановки во время маршрута следования (в том числе заправка ТС).	Исключительно по требованию Клиента. До времени подачи трансфера должны быть исключены всевозможные остановки по инициативе водителя, в том числе по необходимости заправки ТС.	да	10
<b>4. Действия при ДТП и ответственность за нарушение.</b>				
4.1.	Порядок действий при ДТП.	Если ДТП несущественное, участники ДТП могут без вызова специальных служб урегулировать ситуацию без существенных задержек (не более 10 минут), то водитель продолжает выполнение заказа. Водитель незамедлительно и в обязательном порядке информирует о ДТП операторов или координатора Поставщика, а оператор (координатор) информирует менеджера Заказчика по телефону или электронным письмом.	да	до 100, в зависимости от вины водителя
		Если ДТП существенное, либо степень ответственности участников не может быть урегулирована самостоятельно, водитель сообщает о произошедшем координатору Поставщика и оператору по телефонам 8(800)2501717, +7(383)2099261 для экстренной замены ТС. Поставщик незамедлительно информирует по телефону или электронным письмом менеджера Заказчика о произошедшем. Менеджер Заказчика и оператор Поставщика совместно с Клиентом определяют дальнейший порядок действий.	да	до 100, в зависимости от вины водителя
4.2.	Порядок оказания водителем помощью гостю, пострадавшему в ДТП.	Вызов службы скорой помощи. Обязательное уведомление водителем, координатором или оператором Поставщика менеджера Заказчика о произошедшем и согласование дальнейших действий.	да	до 100, в зависимости от вины водителя
<b>5. Решение конфликтных ситуаций с Клиентом и ответственность за нарушение.</b>				
5.1.	Порядок действий в случае отказа Клиента от трансфера.	Немедленное информирование водителем оператора Поставщика, а оператор информирует менеджера Заказчика по телефону и/или электронной почте.	да	10
5.2.	Порядок действий в случае требования Клиента изменить маршрут следования или произвести незапланированную остановку.	Любое изменение в заказе, связанное с изменением ее конечной стоимости, должно быть согласовано с Заказчиком, если иное не согласовано в заказе или не закреплено процедурно в обслуживании Клиента.	да	Неоплата той части услуг, которая связана с изменением конечной стоимости по согласованию сторон
5.3.	Порядок действий в случае наличия алкогольного и/или наркотического опьянения Клиента.	Если Гость находится в состоянии наркотического/алкогольного опьянения и/или его поведение может нанести ущерб собственному здоровью и/или здоровью водителя, а также нанести ущерб ТС, водитель вправе отказаться от исполнения заказа с обязательным уведомлением операторов Поставщика и далее менеджера Заказчика о ситуации. Уведомление производится в момент возникновения ситуации.	да	Не своевременное уведомление о ситуации влечет не оплату заказа до 100% или решение согласовывается сторонами.
5.4.	Порядок действий в случае порчи Клиентом ТС (в том числе порчи салона ТС).	В случае порчи Клиентом ТС водитель незамедлительно уведомляет оператора Поставщика, а оператор менеджера Заказчика о ситуации в момент возникновения и определяет порядок компенсации. Конечный поставщик обязан составить акт порчи имущества, заверенную подписью Клиента или двух свидетелей, при отказе Клиента от подписи. В случае невозможности дальнейшего исполнения услуги водитель вправе отказаться от исполнения заказа с обязательным уведомлением Клиента.	да	Не своевременное уведомление о ситуации влечет не оплату ущерба ТС или решение согласовывается сторонами.
<b>6. Иные договоренности.</b>				
6.1.	Проезд платных участков дорог.	Проезд платных участков дорог и парковок, паромных переправ, таможенные и иные сборы при прохождении государственных границ должен быть согласован с менеджером Заказчика. Если иное не согласовано в заявке Заказчика или не закреплено процедурно в обслуживании Клиента.	да	Неоплата несогласованной части стоимости заказа до 100%

6.2.	Система GPS наблюдения над местонахождением водителей и контроль над процессом исполнения заказа	<ul style="list-style-type: none"> <li>Контроль за процессом исполнения заказа осуществляется конечным поставщиком услуг в случае использования им соответствующих программ.</li> <li>В случае использования наблюдения за процессом исполнения через программу Поставщика, контроль осуществляется Поставщиком.</li> <li>Замена опаздывающего на заказ ТС производится конечным поставщиком или Поставщиком, согласно исполнению контроля за процессом, из числа наиболее близких к адресу подачи ТС.</li> </ul>	да	Согласно п. 1.1.
6.3.	Порядок обработки и Double Check VIP заказов	Согласуется индивидуально с каждым Заказчиком	да	Согласуется индивидуально с каждым Заказчиком

### Требования к процессам взаимодействий, определения и ответственность за нарушения

№ п/п	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействий	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
1	Часы работы: 24/7.	Поставщик обязуется оказывать предусмотренные договором услуги, включая, но не ограничиваясь обработкой заявок Заказчика на бронирование и коррекцию по уже подтвержденным бронированиям, оказанием информационной поддержки, урегулированием проблемных ситуаций с Клиентами Заказчика, а также осуществлять «функции диспетчерской службы» в части оперативного реагирования на ситуации, связанным с непосредственным оказанием услуг и пр., в следующем рабочем режиме: 24/7 ( круглосуточно, без выходных и праздничных дней).	Не предоставление Заказчику услуг в круглосуточном режиме.	Нарушение подтверждается записью телефонных звонков, перепиской по электронной почте и пр. фактами, подтверждающими отказ в предоставлении услуг Заказчику по причине обращения в «нерабочие» часы.	Штраф 300 рублей за каждый отказ в поддержке.
2	Ответ на телефонного звонка Заказчика/работа Call центра Поставщика (24/7).	Call центр Поставщика отвечает на телефонный вызов операторов Заказчика в круглосуточном режиме (24/7) в течение 20 секунд (или 7-9 гудков) после проигрыша приветственной фразы автоинформатора. Работа Call центра Поставщика будет считаться надлежащей, если за отчетный период Call центр Поставщика по 80% и более телефонным вызовам ответил в установленный срок (уровень KPI – 80 %).	Не получение ответа Call центра Поставщика на телефонный вызов в установленный срок.	Нарушение подтверждается отчетом Автоматической телефонной станции (АТС) Заказчика.	Штраф 300 рублей за каждый пропущенный вызов. *в случае повторного нарушения в течении дня размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей.
			Не достижение уровня KPI в 80%		Штраф 300 рублей за не достижения уровня KPI в 80% *в случае повторного нарушения размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей.
3	Обработка информационных запросов и заявок на бронирование.	<p>Поставщик предоставляет ответ на запрос связанный с предоставлением варианта (опций) бронирования или уточнению информации (вопросы по тарифу, категории, марки или цвету авто, штрафным санкциям и пр.) для легковых автомобилей – в течение 30 минут, по групповым заявкам – в течение не более 2-х часов с предоставлением фактической информации по запросу. Ответы на запросы в установленные сроки по групповым поездкам предоставляются в рабочее время конечного поставщика услуг, учитывая часовой пояс его пребывания.</p> <p>Заявки, оформленные посредством онлайн или XML соединения, подтверждаются в течение 10 минут по факту размещения.</p> <p>В случае оформления заявки, Поставщик подтверждает бронирование или предоставляет отказ по бронированию в <u>следующие согласованные сроки:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>По срочным заявкам (услуга оказывается день-в-день или на завтра) – не более 30 минут для классов автомобилей «Эконом», «Комфорт», «Бизнес»; для классов «Бизнес+», «Представительский» в течение 1 часа или в рабочее время</li> </ul>	Нарушение сроков ответа/ отсутствие ответа Поставщика на запросы и заявки Заказчика.	Нарушение подтверждается полученными / не полученными в установленные сроки ответами Поставщика по запросам и заявкам Заказчика по электронной почте или телефону.	Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения.  *в случае повторного нарушения в течение 1 календарного месяца размер штрафа увеличивается до 1000 рублей за каждый факт нарушения



		<p>конечного поставщика услуг, учитывая часовой пояс его пребывания.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>По <u>индивидуальным</u> заявкам – не более 1 часа для классов автомобилей «Эконом», «Комфорт», «Бизнес»;</li> <li>По <u>индивидуальным</u> заявкам для классов «Бизнес+», «Представительский» в течение 2 часов или в рабочее время конечного поставщика услуг, учитывая часовой пояс его пребывания</li> <li>По <u>групповым</u> заявкам – не более 3 часов в рабочее время конечного поставщика услуг, учитывая часовой пояс его пребывания.</li> </ul>			
4	<p>Исполнение обязательств Поставщика в части оказания услуг по трансферу Клиентов (перевозка, транспортировка, доставка и пр.) в соответствии с подтвержденной Заявкой.</p>	<p>Поставщик оказывает услуги, указанные в соответствующей подтвержденной заявке, в объеме и качестве, соответствующем положениям договора, с соблюдением особенностей, указанных в согласованной заявке, а также с соблюдением <b>Перечня стандартов качества</b>, зафиксированных в Приложении к настоящему Соглашению и действующему на момент подтверждения заявки (Далее Перечень Стандартов Качества). До момента согласования и подтверждения услуги Поставщик обязан рекомендовать необходимое и достаточное время для доставки пассажира в пункт назначения к обозначенному в Заявке времени. В случае опоздания Поставщик обязуется информировать Заказчика о задержке в подаче транспортного средства более 10 минут и получить его директивы относительно дальнейших действий.</p>	<p>Не оказание услуг по вине Поставщика (в виду технического сбоя системы, ошибки оператора Поставщика, поломки транспортного средства, ДТП произошедшего по вине Поставщика и пр.).</p>	<p>Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Клиентов и/или Поставщика.</p>	<p>Штраф 100% за каждый факт неоказания услуг по вине Поставщика. При этом Поставщик предоставляет Заказчику на его усмотрение: а) возможность воспользоваться следующим аналогичным по стоимости трансфером бесплатно; б) возможность получить денежную компенсацию в размере стоимости не оказанной услуги. При этом Поставщик обязан компенсировать расходы Клиента на другой транспорт (при условии предоставления подтверждающих документов) на сумму разницы между тарифом Поставщика и тарифом другой транспортной компании. Счет по не оказанной услуге при этом аннулируется.</p>
			<p>Нарушение Поставщиком условий <b>Перечня стандартов качества</b>, в том числе, но не ограничиваясь: отсутствие смс оповещения, не оказана помощь с багажом, подача грязной машины или машины, не оборудованной ремнями безопасности, оказание услуг с нарушением правил ПДД, наличие признаков алкогольного опьянения у водителя, неподобающее поведение водителя. Создание аварийной ситуации на дороге по вине Поставщика (ДТП, поломка автомобиля).</p>	<p>Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Клиентов и/или Поставщика.</p>	<p>Штраф 30% от суммы заказа за каждый факт нарушения <b>Перечня стандартов качества</b>. При этом Поставщик предоставляет Заказчику на его усмотрение: а) Возможность воспользоваться следующим трансфером со скидкой в размере 30% от стоимости услуг, оказанных с нарушением условий <b>Перечня стандартов качества</b>; б) Возможность получить денежную компенсацию в размере 30% от стоимости услуг, оказанных с нарушением условий <b>Перечня стандартов качества</b>. с) В случае, если выбор неоптимального маршрута следования стал причиной опоздания Клиента Заказчика на рейс самолета, на поезд и т.п. применяются штрафы, предусмотренные в п.3 неоказание услуг д) Штраф до 1000 рублей за каждый инцидент с ДТП и/или поломкой по вине Поставщика, аннуляция счета по поездке, а также компенсация всех транспортных расходов Клиента в случае если инцидент привел к задержке более 15 минут, и Клиент вследствие этого опоздал на рейс самолета или поезд.</p>

			<p>1) Нарушение Поставщиком условий согласованной заявки Заказчика, в том числе, но не ограничиваясь: нарушение сроков оказания услуг, подача автомобиля более низкого или иного класса, или вместимости (например, минивен вместо седана), отсутствие или ограничение согласованной возможности провоза груза/багажа и пр.</p> <p>2) Выбор исполнителем неоптимального маршрута следования.</p> <p>3) Отсутствие рекомендаций Поставщика по рекомендованному времени подачи транспортного средства; предложенное Поставщиком рекомендованное время подачи стало недостаточным для своевременной доставки Клиента в пункт назначения.</p> <p>4) Не уведомление или несвоевременное уведомление Заказчика о задержке в подачи транспортного средства более 10 минут.</p>	<p>Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Клиентов и/или Поставщика.</p>	<p>Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения. при этом:</p> <p>а) В случае опоздания Клиента на рейс, на поезд и т.д. по вине Поставщика, последний возмещает Клиенту: все понесенные Клиентом расходы на переформирование авиа/ж/д билета; если Клиент опоздал на рейс /поезд «туда» и при этом, следующий рейс/поезд возможен только через 6 часов в ночное время и через 8 часов в дневное время, то Поставщик безвозмездно возвращает Клиента к месту отправления, а затем повторно доставляет Клиента в аэропорт или на ж/д вокзал. Повторный трансфер не оплачивается. Штрафные санкции за проживание в номере оплачивает Поставщик.</p> <p>б) Если Клиент опоздал на рейс/поезд «обратно», и при этом следующий рейс/поезд возможен только через 6 часов в ночное время и через 8 часов в дневное время, то Поставщик оплачивает Клиенту проживание в гостинице на время ожидания рейса/поезда, безвозмездно доставляет клиента в гостиницу, а также повторно доставляет Клиента в аэропорт/ж/д вокзал. Повторный трансфер Заказчиком не оплачивается.</p> <p>с) В случае если Клиент воспользовался услугой Поставщика: за задержку в отправлении транспортного средства в место назначения или опоздание прибытия в место отправления, не повлекшие опоздание Клиента на рейс, поезд и пр., Поставщик уплачивает Заказчику штраф в виде скидки по заказу (согласованной заявке) в размере:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в случае опоздания от 10 до 20 минут при условии уведомления Клиента – 20%;</li> <li>• в случае опоздания от 20 до 30 минут при условии уведомления клиента – 30%;</li> <li>• в случае опоздания от 30 до 40 минут при условии уведомления Клиента – 50%;</li> <li>• в случае опоздания свыше 40 минут при условии уведомления Клиента – скидку 70%.</li> </ul> <p>В случае если Клиент не воспользовался услугой Поставщика по причине опоздания последнего: Поставщик обязан компенсировать расходы Клиента на другой транспорт (при условии предоставления подтверждающих документов) на сумму разницы между тарифом Поставщика и тарифом другой транспортной компании. Счет по не оказанной услуге при этом аннулируется.</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей.</p>
5	<p>Уведомление Заказчика обо всех инцидентах, фактах неоказания или ненадлежащего оказания услуг, а также рекламациях, полученных напрямую от Клиента Заказчика.</p>	<p>В случае не оказания услуги (по любой причине), оказания услуги ненадлежащего качества, нарушения <b>Перечня стандартов качества</b> и/или получения претензии/негативного отзыва со стороны Клиента, Поставщик обязан уведомить об этом Заказчика по возможности незамедлительно, но не позднее чем по прошествии 3 часов с момента инцидента по электронной почте оператора Заказчика.</p>	<p>Факты не уведомления или несвоевременного уведомления Заказчика о фактах неоказания или ненадлежащего оказания услуг, а также рекламациях, полученных напрямую от Клиента Заказчика.</p>	<p>Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Клиентов и/или Поставщика.</p>	<p>Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения данного пункта.</p> <p>*в случае повторного нарушения размер может быть увеличен до 1000 рублей</p>
6	<p>Предоставление Заказчику полной или достоверной информации о действующем тарифе, в том числе, но не ограничиваясь спец тарифами Клиентов</p>	<p>Поставщик обязан предоставить полную и достоверную информацию о тарифе и его условиях, а также сообщить Заказчику о действующей политике штрафных санкций по оказываемым услугам, включая, но не ограничиваясь: штрафами за изменения или отмену Заявки. Информация должна быть отражена в онлайн системе заказа услуг Поставщика (в т.ч. передана по XML-шлюзу), либо сообщена Поставщиком Заказчику до момента подтверждения им Заявки. Обязательными элементами уведомления являются: размер, сроки, дата</p>	<p>Предоставление некорректной, неполной, двусмысленной, а также не предоставление информации о тарифе, его условиях и штрафах, действующих у Поставщика, в том числе о политике в отношении изменения или отмены Заявки, до момента</p>	<p>Нарушение подтверждается полученными от Поставщика данными в отношении политики штрафных санкций.</p>	<p>Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения. Кроме того, Заказчик оставляет за собой право не оплачивать штрафные санкции в случае не уведомления о их условиях в полном объеме до момента подтверждения Заявки.</p>

	Заказчика, а также о политике штрафных санкций в отношении порядка предоставления услуг.	и время наступления штрафных санкций, а также политика Поставщика в отношении изменения объема услуг, указанных в Заявке.	подтверждения Заявки со стороны Заказчика.		
7	Своевременное и в требуемом объеме перечисление денежных средств конечному поставщику (в случае привлечения для оказания услуг субподрядчиков).	Поставщик обязан обеспечить надлежащие условия для оказания услуг Клиентам, в том числе исполнить обязательство по своевременному и в требуемом объеме перечислению денежных средств конечному поставщику, а также удостовериться в получении оплаты со стороны Поставщика/конечного поставщика. В случае нарушения порядка оплаты или иной другой причины, делающей невозможным оказание услуг Клиенту по подтвержденной Заявке, а также в случае вынужденной оплаты Клиентом услуг на месте (например, в виду неоплаты) по подтвержденной Заявке, Поставщик обязан урегулировать вопрос возврата денежных средств Клиенту (на кредитную карту или наличными) в течение 5 (пяти) дней с момента совершения Клиентом вынужденной оплаты, о чем предоставляет подтверждающие возврат документы.	Наличие факта нарушения Поставщиком обязательств по перечислению денежных средств конечным поставщикам, повлекшее в том числе, но не ограничиваясь: отказ в оказании услуг Клиентам; взимание платы за оказание услуг с Клиентов (в том числе вынужденная оплата Клиентами услуг по подтвержденной заявке); увеличение стоимости оказания услуг.	Нарушения подтверждается претензиями, полученными от Клиентов.	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения. При этом все убытки Заказчика, связанные с нарушением Поставщиком положений настоящего пункта Соглашения – компенсируются Поставщиком.  *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей.
8	Предоставление услуг в границах согласованного лимита ценообразования.	Поставщик предоставляет Заказчику услуги в границах согласованного лимита ценообразования: - цена услуг Поставщика по конечным поставщикам, не представляющим или представляющим скидку/вознаграждение до 10%, не может превышать 100% от себестоимости услуг конечного поставщика; - цена услуг для Клиентов Заказчика не может превышать официальный опубликованный в открытых источниках тариф конечного поставщика.	Предоставление услуг по завышенной стоимости сверх установленной согласованным лимитом ценообразования.	Нарушение подтверждается результатами выборочного мониторинга тарифов, предлагаемых Поставщиком к бронированию Заказчиком.	Штраф 500*рублей за каждый выявленный факт нарушения. При этом Поставщик обязан возместить Заказчику разницу между подтвержденной ценой услуг и действующим на момент получения подтверждения лимитом ценообразования.  *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей.
9	Предоставление информации об особенностях оказания услуг Поставщиком (конечными поставщиками)	Поставщик обязан до подтверждения Заявки предоставить оператору Заказчика полную и достоверную информацию о всех особенностях оказания услуг, в том числе конечными поставщиками, которые могут повлиять на решение Клиента воспользоваться услугами конечного поставщика. К особенностям оказания услуг относятся в том числе, но не ограничиваясь: техническое состояние автопарка, стаж водителей, список доступных для предоставления транспортных средств, цвета транспортных средств, состояние дорог и погодных условий, зоны, закрытые для проезда транспортных средств, КПП и прочие.	Не предоставление информации до момента подтверждения Заявки об особенностях оказания услуг, в том числе конечным поставщиком, в том числе повлекшее взыскание с Заказчика штрафов или отказ в оплате подтвержденных услуг.	Нарушение фиксируется в отчете оператора Заказчика и подтверждается информацией, полученной от Поставщика (конечного поставщика), а также наличием официальных претензий, направленных Клиентом.	Штраф 1000 рублей за каждый факт нарушения. При этом Заказчик оставляет за собой право не оплачивать стоимость подтвержденной Заявки в случае если Клиент отказался от услуг конечного поставщика или услуга оказана не в полном объеме.  *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1500 рублей.
10	Порядок работы с рекламациями.	Поставщик обязан направить в адрес Заказчика подтверждение о получении претензии от Заказчика в течение 2 (двух) часов с момента ее получения на электронную почту <a href="mailto:support@albatroc.com">support@albatroc.com</a> . Уведомление должно содержать информацию о планируемых мероприятиях по расследованию инцидента, а также сроки предполагаемого инцидента, а также сроки предполагаемого предоставления результатов служебной проверки.	Нарушение сроков направления подтверждения получения претензии от Заказчика, а также направление подтверждения, не содержащего информацию о мероприятиях по расследованию инцидента и сроков предоставления результатов служебной проверки.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения подтверждения от Поставщика о получении претензии, а также отсутствием в полученном подтверждении информации о мероприятиях по расследованию инцидента и сроков предоставления результатов служебной проверки.	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения.  *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей.
		Результаты служебной проверки и решение по инциденту должны быть предоставлены Поставщиком в рабочее время в течение 24 (двадцати четырех) часов и 72 (семидесяти двух) часов, если требуется получение официального письма от конечного поставщика или посредника, о чем Поставщик уведомляет Заказчика во время подтверждения получения претензии).	Нарушение сроков предоставления результатов служебной проверки и решения по инциденту, нарушение Поставщиком взятых на себя обязательств.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения результатов служебной проверки и решения по инциденту от Поставщика.	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения.  *в случае повторного нарушения размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей.

11	Предоставление реестров, содержащих полную и достоверную информацию.	<p>Реестры (сводные реестры счетов) должны предоставляться строго по согласованной с Заказчиком форме и включать в себя информацию по всем включенным в реестр полям, а также отражать конечную (окончательную) стоимость оказанных услуг, согласующуюся с последним корректирующим счетом, высланным в адрес оператора Заказчика</p>	<p>Предоставление реестров по форме, не согласованной с Заказчиком, равно как реестров, содержащих некорректную итоговую стоимость оказанных услуг, а также недостоверное отражение информации (включая итоговую стоимость поездки, комиссию, несовпадение со счетом и т.п.) по каждой услуге</p>	<p>Нарушение подтверждается подписанным Актом сверки взаимных расчетов, а также предоставленными реестрами.</p>	<p>Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения (некорректную позицию реестра).</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 600 рублей.</p>
		<p>Поставщик предоставляет заполненный реестр в срок, указанный в соответствующем договоре с Заказчиком.</p>	<p>Нарушение установленных сроков предоставления заполненных реестров.</p>	<p>Нарушение подтверждается фактом получения/не получения от Поставщика реестра в указанный в договоре срок.</p>	<p>Штраф 300 за просрочку до 5 (пяти) рабочих дней в предоставлении реестра.</p> <p>Штраф 600 рублей за просрочку более чем на 5 (пять) рабочих дней в предоставлении реестра.</p>
12	<p>Ответственность Поставщика за предоставление Клиентам Заказчика закрывающих документов.</p>	<p>Поставщик ни при каких обстоятельствах не должен передавать Клиенту закрывающие документы. В случае привлечения к оказанию услуг конечных поставщиков или посредников Поставщик обязан предусмотреть в договоре с конечным поставщиком или посредником условие о запрете выдачи закрывающих документов, (а также иных документов, чеков, квитанций, содержащих стоимость поездки), напрямую Клиентам, а также предусмотреть ответственность конечного поставщика или посредника за нарушение вышеуказанных условий.</p>	<p>Выдача закрывающих документов Поставщиком, конечным поставщиком или посредником Клиентам.</p>	<p>Нарушение подтверждается информацией, полученной от Клиентов/конечных поставщиков/Поставщика/посредником.</p>	<p>Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения.</p> <p>При этом в случае, если выданные Клиенту Заказчика закрывающие документы будут указывать на более низкую стоимость услуг, предоставленных Клиенту по заказу Заказчика, Поставщик обязуется компенсировать Заказчику разницу между продажной ценой и тарифом, обозначенным в закрывающих документах.</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей.</p>
13	Предоставление счетов.	<p>Поставщик направляет оператору Заказчика счет за услуги одновременно с подтверждением Заявки или в согласованные в договоре сроки.</p>	<p>Отсутствие счета в письме о подтверждении Заявки или нарушение сроков предоставления счетов по договору.</p>	<p>Нарушение подтверждается моментом получением/не получением счета от Поставщика.</p>	<p>Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей</p>
		<p>Поставщик выставляет Заказчику счета на сумму, соответствующие заказанными и подтвержденным Заказчиком (операторами Заказчика) услугам. Заказчик не гарантирует оплату услуг, оказанных Клиентам без получения подтверждения со стороны операторов Заказчика, а именно: изменения маршрута следования Клиентом, вынужденное ожидание Клиента, экстр-часы аренды автотранспорта и прочее. В случае необходимости коррекции счета, Поставщик обязан не позднее чем в течение 2 рабочих дней с даты оказания услуги направить оператору Заказчика вместе с измененным счетом соответствующее уведомление с объяснением оснований изменений счета в большую сторону и получить его согласование на доплату.</p>	<p>Выставление в адрес Заказчика счетов на сумму, отличные от согласованных в заявках, в том числе отличных от согласованных с операторами Заказчика.</p>	<p>Нарушение подтверждается счетами, выставленными Поставщиком с нарушением условий настоящего Соглашения.</p>	<p>Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения, при этом Заказчик оставляет за собой право не оплачивать образованную разницу в цене, если согласование доплаты с Клиентом не предоставляется возможным.</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей.</p>
		<p>Поставщик выставляет Заказчику счет, относящийся к тому отчетному периоду, в рамках которого происходит оказание соответствующей услуги (трансфера). В случае если оказание услуг происходит в границах нескольких отчетных периодов, Поставщик выставляет Заказчику отдельные счета на каждый отчетный период, счета при этом подлежат отражению в разных реестрах.</p>	<p>Выставление в адрес Заказчика единого счета на услугу, относящуюся к разным отчетным периодам.</p>	<p>Нарушение подтверждается счетами, выставленными Поставщиком с нарушением условий настоящего Соглашения.</p>	<p>Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей</p>

		<p>В случае если счет подлежит коррекции в виду неокказания или ненадлежащего оказания услуги по вине Поставщика, последний обязан соответствующим образом скорректировать счет и выслать его в адрес оператора Заказчика, осуществившего бронирование, не позднее чем по истечении 2 (двух) рабочих дней с зафиксированной в подтверждении даты оказания услуги.</p>	<p>Нарушение требований о коррекции счетов, в том числе нарушение сроков предоставления скорректированных счетов.</p>	<p>Нарушение подтверждается информацией, полученной от Операторов Заказчика, а также выставленными Поставщиком с нарушением условий о коррекции счетами.</p>	<p>Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 600 рублей.</p>
14	<p>Обеспечение бесперебойной работы онлайн системы и XML-шлюза (Далее в совокупности и по отдельности – «Система»)</p>	<p>Поставщик предоставляет Заказчику технологические услуги:</p> <p>а) Обеспечение круглосуточно 7 дней в неделю доступа к Системе.</p> <p>б) Реагирование Поставщика на экстренные проблемы, связанные с непрерывностью предоставления услуг аутсорсинга.</p> <p>в) Технологическое сопровождение, под которым понимается комплекс услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- периодическое обновление (модернизация) функциональных возможностей Системы путем поставки новых версий;</li> <li>- сопровождение программного обеспечения Системы, заключающееся в бесплатном устранении ошибок, в течение всего срока действия Договора о сотрудничестве;</li> <li>- технологическое сопровождение в части обеспечения работоспособности Системы, анализа нетиповых ситуаций и устранения причин их возникновения;</li> <li>- техническая поддержка, которая включает консультации, а также изменения в функциональности Системы по требованиям Заказчика.</li> </ul> <p>Качество оказываемых услуг оценивается в следующих трех категориях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Доступность Системы 24/7;</li> <li>• Исправление ошибок в зафиксированные сроки;</li> <li>• Порядок изменения (модернизации) Системы.</li> </ul>			
		<p><b>1. Доступность Системы</b></p> <p>Поставщик гарантирует бесперебойную работу Системы. К программно-аппаратным средствам, входящим в зону ответственности Поставщика, относятся</p> <p>а) Серверы, на которых установлены программные продукты, входящие в состав Системы;</p> <p>б) Компоненты оборудования сети передачи данных, принадлежащего Поставщику либо провайдером, предоставляющим компоненты оборудования сети передачи данных Поставщику на основании прямых соглашений, а также программное обеспечение, установленное на этих компонентах.</p> <p>В случае прерывания услуг Поставщик несет ответственность за ошибки работоспособности, обозначенные в пунктах (а) и (б).</p> <p>Под доступностью Системы подразумевают отсутствие пауз в обслуживании или Запланированный простой.</p> <p>а) <b>Пауза в обслуживании</b> – полное бездействие Системы по следующим причинам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сбой в линии сети передачи данных, управляемой Поставщиком;</li> <li>• Сбой в работе сервера или маршрутизатора, управляемого Поставщиком;</li> <li>• Системные ошибки, вследствие которых Система полностью недоступна;</li> <li>• Ошибки в работе программного обеспечения Поставщика, вследствие которых Система полностью недоступна.</li> </ul>	<p>Нарушение обеспечения бесперебойной работы Системы в части:</p> <p>1. Неинформированное или несвоевременное информирование Заказчика о паузе в обслуживании или запланированном простое.</p> <p>2. Простой в работе системы, превышающий 1 час.</p>	<p>Нарушение подтверждается протоколом работы Системы</p>	<p>Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения сроков информирования и/или несогласования сроков и периода Запланированного простоя.</p> <p>Штраф 300 рублей за второй и каждый последующий час нарушения функционирования Системы.</p>

		<p>Перебои в работе, ведущие к полной остановке в работе, не могут превышать 1 (одного) часа и должны сопровождаться незамедлительным (в течение 20 минут) информированием Заказчика о существующей проблеме и сроках ее устранения посредством электронной почты:</p> <p>b) <u>Запланированный простой</u> - используется для сервисного обслуживания аппаратного оборудования и программного обеспечения, а также для внесения изменений в конфигурацию оборудования и смены версий программного обеспечения. Запланированный простой будет осуществляться в период, согласованный Заказчиком и Поставщиком</p>			
--	--	---	--	--	--

	<p><b>2. Исправление ошибок</b>          Ошибкой считается ситуация, в которой функции, обозначенные в пользовательских документах о продукте Поставщика, не работают таким образом, как это описано в документации. При этом Заказчик может ссылаться на документы, соответствующие версии рабочего программного обеспечения или письма от уполномоченного представителя Поставщика.</p> <p>В зависимости от серьезности ошибки ей будет присвоен один из следующих приоритетов:</p> <p>а) <b>Чрезвычайное происшествие (ЧП).</b>          Любая ситуация, блокирующая возможность онлайн продаж через Систему для всех пользователей или связанная с финансовыми рисками и/или потерями, расценивается как ЧП.</p> <p>б) <b>Высокий.</b> Пользователи не могут выполнять одну или несколько важных функций.</p> <p>с) <b>Средний.</b> Ограниченное число пользователей не могут выполнять свои задачи.</p> <p>д) <b>Низкий.</b> Последствия ошибки не сказываются на текущей работе пользователей.</p> <p>Заказчик может сообщить об обнаруженной ошибке в функционировании Системы Поставщику по одной из следующих схем информирования в зависимости от приоритета обнаруженной ошибки:</p> <p>а) для Чрезвычайного происшествия – круглосуточно по телефонам +7(383)2099261 и email <a href="mailto:support@albatroc.com">support@albatroc.com</a></p> <p>Поставщик обязуется незамедлительно отреагировать на каждую ошибку, имеющую уровень ЧП в следующие сроки:  <b>Подтверждение и первичный ответ – 15 минут</b>  <b>Исправление – 180 минут</b></p> <p>б) для прочих ошибок – посредством электронной почты <a href="mailto:support@albatroc.com">support@albatroc.com</a>, телефона +7(383)2099261 или онлайн системы технической поддержки в рабочее время.</p> <p>В случае выявления перебоев в работе и/или передачи данных, имеющих отношения к выходу из строя отдельных функций Системы (в том числе замедление работы), не ведущих к ее полному отказу в работе, Поставщик, выявив данный факт самостоятельно или же получив соответствующее уведомление от тех поддержки Заказчика, обязан принять все необходимые меры по скорейшему ликвидации неполадки, уведомив Заказчика, что работа над проблемой ведется и будет завершена в срок, указанный в уведомлении.</p> <p>Время ответа на остальные сбойные ситуации не должно превышать следующие показатели:  <b>Подтверждение с информированием о сроке решения проблемы:</b>  <b>Высокий – не более 2 раб часов</b>  <b>Средний – не более 4 раб часов</b>  <b>Низкий – не более 8 раб часов</b></p> <p><b>Решение проблемы:</b>  <b>Высокий – не более 3 раб часов</b>  <b>Средний – не более 5 раб часов</b>  <b>Низкий – не более 8 раб часов</b></p> <p>Рабочими считаются часы с 09:00 до 19:00 московского времени, за исключением законодательно установленных в Российской Федерации выходных и праздничных дней.</p>	<p>Нарушение обеспечения бесперебойной работы Системы в части:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не уведомление Заказчика о выявленных перебоях в работе системы;</li> <li>2. Нарушение утвержденных сроков ответа и устранения выявленных неполадок.</li> </ol>	<p>Нарушение фиксируется уполномоченным сотрудником Заказчика и подтверждается наличием уведомления, поступившего/не поступившего от Поставщика и сроками устранения выявленных неполадок в работе онлайн системы.</p>	<p>Штраф 300 рублей за каждый факт не уведомления о существовании неполадок в работе онлайн системы, при их наличии.</p> <p>Штраф 300 рублей за каждый факт нарушения срока ответа или исправления ошибки.</p> <p>Штраф 300 рублей за четвертый и каждый последующий час нарушения функционирования Системы по причине несвоевременного исправления ошибки с приоритетом «чрезвычайное происшествие».</p>
--	---	--	--	---

		<p><b>3. Изменения Системы</b> В случае плановых работ по доработкам или видоизменению системы, которые могут повлиять на функционирование Системы со стороны Заказчика, Поставщик обязан уведомить Заказчика об изменениях не позднее чем за 5 рабочих дней до момента имплементации. Если со стороны Заказчика возражений не поступает, то происходит обновление. Под изменениями понимается появление новой функции или совершенствования существующих, изменение производительности, изменения в части появления дополнительных функций или гибкости системы. Изменения Системы группируются в элементы работы, называемые версиями. Поставщик обязуется производить замену версий, модификацию технических средств или реорганизацию баз данных, приводящих к временному прекращению доступа к Системе, не более чем на 2 часа и не чаще 2 раз в месяц, за исключением необходимости срочного исправления ошибок.</p>	Нарушение условий о своевременном уведомлении об изменении конфигурации Системы.	Нарушение подтверждается наличием сбоев в работе систем Заказчика, а также заключением технических специалистов по причинам неполадок.	Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения, в результате которого возникли проблемы в функционировании Системы.
		<p><b>4.</b> Допустимым показателем «человеческого фактора» в отношении ошибочных заказов (транзакций), осуществленных по вине сотрудников Поставщика за отчетный период, является 1 (один) ошибочный заказ (транзакция) на 200 (двести) заказов (транзакций) – установленный сторонами уровень KPI. <b>5.</b> Допустимым показателем «технического фактора» в отношении ошибочных заказов (транзакций), осуществленных сотрудниками Поставщика по вине техники за отчетный месяц, является 1 (один) ошибочный заказ (транзакция) на 200 (двести) заказов (транзакций) – установленный Сторонами уровень KPI.</p>	Нарушение установленного Сторонами уровня KPI.	Нарушение фиксируется в отчете оператора Заказчика и подтверждается наличием ошибочных заказов (транзакций).	Штраф 500 рублей за каждый ошибочный заказ (транзакцию) сверх установленного уровня KPI. При этом весь ущерб. Причиненный Заказчику в связи с данной ошибкой, полностью компенсируется Поставщиком.
15	Обеспечение надлежащего заказа услуг.	Поставщик участвует в опросе операторов Заказчика в отношении качества предоставленного им сервиса по шкале от 1 до 10. В опросе участвуют не менее 5 операторов Заказчика. Уровень сервиса считается удовлетворительным, если Поставщик в результате опроса набрал 40 баллов – установленный Сторонами уровень KPI.	Не достижение Поставщиком установленного Сторонами уровня KPI.	Нарушение подтверждается результатами опроса и фиксируется в официальном документе, опубликованном Заказчиком по результатам опроса.	Штраф 1000 рублей за не достижения уровня KPI.

Условия настоящего Соглашения об уровне обслуживания применяются к заказам Заказчика, осуществляемым посредством онлайн системы бронирования Поставщика (системы бронирования, доступной по адресу <http://www.my.albatroc.com>), а также к заказам, сделанным Заказчиком посредством XML соединения и/или электронной почты и телефону.